



報道関係各位  
プレスリリース

2006年10月10日  
株式会社コラボス

## キューアンドエー株式会社が コールセンター向け ASP 通話録音システム『トークフォルダー Talk Folder』を導入

ITX グループの株式会社コラボス(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 茂木貴雄)のコールセンター向けASP通話録音システム『トークフォルダー Talk Folder』が、この度、テクニカルサポート事業を展開するキューアンドエー株式会社のコールセンター受託業務における通話録音システムとして採用されました。

『トークフォルダー Talk Folder』は、これまで高額投資の対象であった、コールセンターのオペレーターと顧客との通話を録音するシステムである通話録音装置を低価格でご利用いただくことが可能なサービスです。

既存のシステム構成に設置が可能で、導入工事が不要なため、新規・既存のコールセンター様共に容易にご導入頂けます。また、月額料金制のASPサービスで1席につき3,000円(保守管理費を含む)という料金体系により、席数の増減に応じてのリーズナブルかつフレキシブルなご利用が可能です。\*

\*: 設定費用、音声用サーバ費用、録音アダプター代金等諸費用別途

固定電話(電話機・PBXの種類問わず/ IP電話にも対応)だけでなく、ソフトフォンにも対応(固定電話版とソフトフォン版は別版)しており、

録音機能(自動・CTI・手動の三種)

再生機能

バックアップ・リストア機能

サーバのディスク管理機能

状態監視機能

検索機能(録音日時やカスタマイズ可能なタグ情報からの検索が可能)

といった豊富な搭載機能をご利用いただけます。本システムの導入により、通話後の事後確認を可能とし、顧客からのクレームやオペレーターの業務ミスの減少を実現します。

キューアンドエー株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 金川裕一)は、『感動共有企業』を経営理念に、『最高の接客サービス』を提供することにより、顧客企業の事業拡大を支援するサポートサービス専門ベンダーです。

「オンサイト(訪問)サポート」「ヘルプデスク(コールセンター)サポート」「会員制有償サポート」の3つの事業を核に、サポート周辺の各種サービスを組み合わせ、トータルソリューションを提案しています。

具体的には、個人顧客向けにはインターネット接続設定やトラブル診断・修復サービス、操作指導等のサービスを提供するコンシューマ向けオンサイトを、法人顧客向けにはサーバ設置やメンテナンス/ネットワーク構築および監視/キッキング/POSレジ展開等を行う法人向けオンサイト、テクニカルサポートに特化したヘルプデスクサービス、オペレーターやテクニカルサポート要員の派遣を行う常駐・派遣サービス等のサービスを行っています。

今回、キューアンドエー(株)では、法人顧客からのヘルプデスク業務受託に際し、自社での応答品質の確認と、契約企業への品質提示および業務記録の提出のため、通話録音システムの導入を検討されていましたが、『トークフォルダー Talk Folder』の

アダプターを利用し、既存システムへの設置が容易

音声サーバの一元管理が可能

低価格でありながら、全通話の録音が可能

である点をご評価いただき、この度、採用されました。

同社では今回の『トークフォルダー Talk Folder』の採用により、同規模の専用システムの購入時と比べ、初期費用を約 1/2 程度に軽減、投資リスクを回避することができました。また、保守管理費が含まれた月額料金制という料金体系による保守管理業務および費用の軽減と、契約席数を増減することでの業務の繁閑に合わせた柔軟なシステム運用を可能にし、コールセンターのアウトソーシング受注業務に最適な通話録音システムを実現しました。

株式会社コラボスでは、コンタクトセンター事業を通じ、新たなビジネスチャンス拡大や業務改革に挑む企業のビジネス・パートナーとして、『全てのコンタクトセンター機能をASPサービスで提供すること』を一つのミッションとし、今後も当該サービスの充実を行っていきます。

#### 【株式会社コラボス 会社概要】

会社名 : 株式会社コラボス

代表者 : 代表取締役社長 茂木 貴雄

設立 : 2001年10月

所在地 : 東京都千代田区霞が関 3-2-5 霞が関ビルディング 14階

資本金 : 1億3,490万円

株主 : ITX株式会社

事業内容 : コールセンター向けASPサービス

設備投資不要、設置不要のコールセンター向けのASPサービス『@nyplace(エニプレイス)』、プレディクティブダイヤラーのASPサービス『ASPダイヤラー』を提供中。

Webサイト : <http://www.collabos.com/>

#### 【キューアンドエー株式会社 会社概要】

会社名 : キューアンドエー株式会社 (Q & A Corporation)

代表者 : 代表取締役社長 金川 裕一

設立 : 1997年7月

所在地 : 本部:ヘッドクォーターオフィス

東京都渋谷区渋谷 2-12-24 東建・長井ビル

本社:東京オペレーションセンター

東京都渋谷区渋谷 3-9-9 東京建物渋谷ビル

資本金 : 8億5,240万円

事業内容 : オンサイト(訪問)サポート、ヘルプデスク(コールセンター)サポート、会員制有償サポートなどの各種テクニカルサポート事業

Webサイト : <http://www.yqa.co.jp/>

#### 【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス

マーケティング部 長嶋

TEL: 03-4288-7239

MAIL: info@collabos.com

【商品名称等に関する表示】

本文中に記載されている会社名、製品名は各社の商標または登録商標です。