



2008年8月7日

報道関係各位

株式会社コラボス
代表取締役社長 茂木 貴雄

シナジーマーケティング株式会社
代表取締役 谷井 等
(コード番号3859 大証ヘラクレス)

株式会社コラボスのCTIソリューション「@nyplace」と

統合顧客管理システム「Synergy!」が連携

コールセンターの業務工数の削減と効率化を実現

株式会社コラボス(東京都千代田区 代表取締役社長:茂木貴雄)では、2008年8月7日、コールセンター向けサービス「@nyplace(エニプレイス)」と、総合CRMカンパニーのシナジーマーケティング株式会社(大阪市北区、代表取締役:谷井等、証券コード:3859)の提供する統合顧客管理システム「Synergy!(シナジー)」とのシステム連携を開始します。今回の連携は、両社の製品に共通するASP(Application Service Provider)という提供形態の特長を活かしたCTI(Computer Telephony Integration)とCRM(Customer Relationship Management)とのシステム連携で、コールセンターにおける業務工数の削減や効率化を実現します。

今回のシステム連携で実現した機能は、コールセンターのオペレーターが受電と同時に、発信者の顧客情報や、購入履歴、そして対応履歴(メールや、フォームからの問い合わせ履歴を含む)が、パソコン画面にポップアップで表示され、即座に確認できるものです。これは、「@nyplace」が発信番号をもとに、「Synergy!」のデータベース(以下、DB)から、該当する顧客情報を自動で呼び出して表示する仕組みです。本機能をご利用頂くことにより、オペレーターが顧客のプロフィールや過去の購入履歴、対応履歴を参照しながら、お客様に対して的確な対応をすることが可能となります。また、オペレーターが受電対応と平行して、画面に表示される顧客情報や履歴情報の編集・追加が行えるため、Synergy!のDBには、常に最新の情報が蓄積されることとなります。加えて、これらの最新のデータをもとに、Synergy!の機能を利用して顧客層をいくつかのセグメントに分類し、それぞれの顧客層に最適なメール配信やWebアンケートなど、さらなる売り上げアップのための戦略的なマーケティング活動が可能となります。

今回の連携により、これまでこれらのソリューションをSI(System Integration)型で導入するには約数千円が必要でしたが、両社のASPサービスをご利用頂くことで、小・中規模の企業様でも、大規模な事業展開を行う企業様と同等のシステムが安価に短期間で導入頂けます。シナジーマーケティング株式会社と株式会社コラボスは、今後もマーケティング・販売・サポート・コンサルティングなど広く協業ビジネスを推進してまいります。

「@nyplace」について

「@nyplace」は、コールセンター用の電話交換機機能(通常の電話交換機機能と、ACD¹⁾/IVR²⁾/CMS³⁾等のコールセンターで顧客からの電話を効率的に受け、管理する専門的なシステム)を、IPネットワークを利用して提供するASPサービスです。コールセンターの生産性を格段に向上させ、顧客サービスの向上

とコールセンター運営費用(人件費、通信回線費用等)の抑制を実現します。また、電話交換機等の機器を設置せずに月額料金で利用できるため、コールセンター開設時のコスト⁴を大幅に削減し、多額の初期投資リスクを回避します。例えば、平均的なコールセンター・システムであれば月額1席2万円での提供が可能です。(料金には専用のIP電話機も含まれます)ASPサービスであるため、短期間での構築が可能で、事業計画や業務量の変動に合わせて契約数を変更でき、柔軟で効率的な利用が可能です。

- 1 ACD: 着信呼自動分配装置
- 2 IVR: 自動音声応答システム
- 3 CMS: コンタクトセンター管理システム
- 4 初期費用(70万円程度)が別途かかります。

統合顧客システム「Synergy!」について

「Synergy!」は、ASP形態で顧客データを統合管理する最新のCRMシステムです。簡単に設計できる柔軟なデータベース(以下DB)構造を中心に、メール配信(POEM) / Webアンケート(WISH) / 問い合わせ管理(HEAR) / 携帯サイト作成(MOVE)の4つのコミュニケーション機能を搭載し、DBと各機能の相互連携で、企業様の戦略的なマーケティング活動を支援します。単なる、経営効率のアップ・合理化を実現するだけのCRMシステムではなく、既存のお客様をロイヤルカスタマー(優良顧客)化することで、ブランドチェンジを抑制し、『売り上げアップ』・『お客様の増加』を実現します。

【株式会社コラボス 会社概要】

代表者 : 代表取締役社長 茂木 貴雄
資本金 : 134,900千円(2008年8月現在)
所在地 : 東京都千代田区神田神保町3-10-2 共立ビル7 階
T E L : 03-5623-3391
株 主 : ITX株式会社
概 要 : 設備投資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)』、ASP型 コールセンター向けCRMソフト『COLLABOS CRM(コラボスシーアールエム)』の提供。
U R L : <http://www.collabos.com/>
コールセンター向けASPサービス「@nyplace」WEBサイト:<http://www.collabos.com/anyplace/>
お問い合わせ: 株式会社コラボス 経営企画部: 長嶋
E-mail: c_info@collabos.com

【シナジーマーケティング株式会社 会社概要】

代表者 : 代表取締役 谷井 等
資本金 : 333,300千円(2008年8月時点)
所在地 : 大阪市北区堂島2-4-27 新藤田ビル6F
T E L : 06-4797-2500
概 要 : 「ASP・SaaS・ICT アウトソーシングアワード2007/2008」にて情報系アプリケーション分野のグランプリを受賞した、統合顧客管理システム「Synergy!」の提供をはじめ、お客様のCRMに関するご要望にワンストップでお応えする「総合CRMカンパニー」。
U R L : <http://www.synergy-marketing.co.jp/>
統合顧客管理システム「Synergy! (シナジー)」WEBサイト:<http://www.crmstyle.com/>
お問い合わせ: シナジーマーケティング株式会社 マーケティング部: 川口
E-mail: press@synergy-marketing.co.jp

【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。