

報道関係各位  
プレスリリース

2008年9月16日  
株式会社コラボス

**キューアンドエー・マーケティング株式会社が  
ASP型インバウンドコールセンター向け電話系システム『@nyplace(エニプレイス)』と  
ASP通話録音システム『トークフォルダー Talk Folder』を導入  
～業務の繁閑に柔軟に対応するコンタクトセンターシステムを構築～**

ITX グループの株式会社コラボス(本社:東京都千代田区、取締役社長 茂木 貴雄、以下、コラボス)のコールセンター向けASPサービス『@nyplace(エニプレイス)』およびASP通話録音システム『トークフォルダー Talk Folder』は、2008年5月1日、キューアンドエー・マーケティング株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長 村瀬敏彦、以下、キューアンドエー・マーケティング)のコンタクトセンター用システムとして導入されました。

キューアンドエー・マーケティングは、独自のオペレーションシステムを持ったコンタクトセンターを核に、ブロードバンドサービスをはじめとする ICT サービスの加入促進や、販売戦略、商品企画などのマーケティングサポートサービスをワンストップで提供しています。ソリューション企画やビジネスモデルの構築推進により、展開事業分野にとらわれることなく情報化社会に貢献する事を事業コンセプトとしています。

キューアンドエー・マーケティングでは、クライアント企業の有償サポートビジネスの支援を目的とした顧客対応業務の実施のための新規コンタクトセンター開設にあたり、コンタクトセンターシステムの導入を検討していました。以下3点が『@nyplace(エニプレイス)』『トークフォルダー Talk Folder』が採用された理由です。

高機能な交換機システム(AVAYA 社製)の導入コストの削減が可能<sup>1</sup>

契約変更や短期構築というASPサービスの特長を活かし業務の繁閑に合わせた利用が可能

通話録音の利用による苦情対応業務の効率化

今回、キューアンドエー・マーケティングは、『@nyplace(エニプレイス)』と『トークフォルダー Talk Folder』の採用により、業務の繁閑に柔軟に対応するコンタクトセンターシステムの構築を実現しました。また、同規模の電話交換機および通話録音システムの購入時と比べ、初期費用と通常年間 10～20%かかる保守管理費の削減に成功しました。

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・サポーターとして、『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図っていきます。

## 「@nyplace」について

『@nyplace(エニプレイス)』は、コールセンター用の電話交換機機能(IVR<sup>2</sup>/CMS<sup>3</sup>/ACD<sup>4</sup>/CTI<sup>5</sup>等の機能)を、IPネットワークを利用して提供するASPサービスです。『@nyplace(エニプレイス)』の採用は、コールセンターの生産性を飛躍的に向上させ、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、『@nyplace(エニプレイス)』は、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サービスのため、コールセンター開設時のコスト<sup>1</sup>を大幅に削減し、初期に発生する多額投資のリスクを回避します。例えば、一般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。)また、ASPサービスであるため導入が簡易で短期構築が可能な上、事業計画や業務量の変動にあわせて契約数を変更できるため、柔軟で効率的な利用ができます。

## 「トークフォルダー Talk Folder」について

『トークフォルダー Talk Folder』は、これまで高額投資が必要とされてい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・既存を問わずコールセンターで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6,500円(保守管理費を含む)の料金体系により、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。<sup>6</sup>

『トークフォルダー Talk Folder』は、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)

上記の豊富な搭載機能が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。

### 1:開設時コスト

月額基本料金の他に、初期設定費用(70万円程度)、コールセンターとコラボスのセンターを結ぶ光のインターネット回線費用ならびに通話料金などが発生します。

### 2:IVR(Interactive Voice Response)(音声自動応答機能)

発信者のダイヤル操作に合わせて、あらかじめ録音してある音声を発信者側に自動的に再生するシステム。

### 3:CMS(Call Management System)(オペレーター管理、統計管理機能)

現在のコールセンターの稼働状況、かかってきた電話の本数や、オペレーター平均通話時間等の多彩な統計情報を取得できるシステム。

### 4:ACD(Automatic Call Distribution)(着信振り分け機能)

オペレーターの状況、コールセンターの状況にあわせて、かかって来た電話を自動で最適なオペレーターに振り分けるシステム。

### 5:CTI(Computer Telephony Integration)(着信ポップアップ機能)

電話が鳴ると同時に、電話機からPCのデータベースに発信者番号を渡す機能です。データベースが、その顧客情報を自動検索、該当画面を表示(ポップアップ)させるシステム。

### 6:設定費用、音声用サーバ費用別途

### 【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 : 取締役社長 茂木 貴雄  
設立 : 2001年10月26日  
所在地 : 東京都千代田区神田神保町3-10-2 共立ビル7階  
資本金 : 1億3,490万円(2008年9月現在)  
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)』  
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)』を提供  
Webサイト : <http://www.collabos.com/>

### 【キューアンドエー・マーケティング株式会社 会社概要】

会社名 : キューアンドエー・マーケティング株式会社  
代表者 : 代表取締役社長 村瀬 敏彦  
設立 : 2001年12月  
所在地 : 東京都新宿区西新宿2丁目6番1号 新宿住友ビル34階  
資本金 : 1億450万円(2008年9月現在)  
主要株主 : キューアンドエー株式会社  
東日本電信電話株式会社  
NEC パーソナルプロダクツ株式会社  
株式会社ビック東海  
事業内容 : ・インターネット関連サービス等の加入手続きに関する代理店業務  
・情報処理・情報通信システムの企画・設計・販売並びに運営管理  
・インターネット等を利用した情報提供に関するコンサルティング業務  
・パソコン及び関連機器の設置及び操作に関するサポート並びにコンサルティング業務  
・人材関連事業(一般労働者派遣業(般)14-300-164)  
Webサイト : <http://www.qamc.jp/>

### 【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス  
経営企画部 長嶋  
TEL: 03-5623-3391  
MAIL: [c\\_info@collabos.com](mailto:c_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。