

報道関係各位
プレスリリース

2008年10月21日
株式会社コラボス

合同会社 VFS サービスズ・ジャパン「英国ビザ申請センター」が コラボスのASPサービスをコンタクトセンター用システムとして一括導入

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、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型コールセンター向けCRMソフト『COLLABOS CRM』は、2008年7月18日、合同会社VFS サービスズ・ジャパン(本社:東京都港区、代表取締役職務執行者 キシェン シン、以下、VFS サービスズ・ジャパン)が運営する「英国ビザ申請センター」のコンタクトセンター用システムとして一括導入されました。

VFS サービスズ・ジャパンは、日本在住者と日本での非居住者を対象に全てのビザ発行申請受付業務代行を行う、在日英国大使館公認の「英国ビザ申請センター」の運営を行っています。VFS サービスズ・ジャパンでは、上海で行われていた日本向けのヘルプライン業務の国内への移行および実施にあたり、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)』『COLLABOS CRM』が採用された理由です。

短期構築が可能

高額なシステム投資のリスク回避

システム導入における総合的コンサルティング

今回、VFS サービスズ・ジャパンは、『@nyplace(エニプレイス)』『COLLABOS CRM』の採用により、準備・構築期間併せて約1ヶ月半という短期間でコンタクトセンターシステムの一括導入を実現しました。また、初期投資と通常は年間10~20%かかる保守管理費を削減、同様の機能を搭載したシステム購入時と比べ、数百万円程度のトータルコスト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(IVR¹/CMS²/ACD³/CTI⁴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⁵を大幅な削減を可能とし、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。

「COLLABOS CRM」について

『COLLABOS CRM』は、PCとインターネット環境をご用意頂くだけでご利用頂ける、コールセンター向け顧客情報管理システムのASPサービスです。15~20席程度の中規模コールセンターから、カスタマイズを希望する大規模コールセンターまで幅広くご利用いただけ、インターネットの広帯域化に即したアプリケーション技術の採用によりASP型でのサービス提供を実現し、低価格・短納期を可能としました。料金体系は、初期費用80万円、1アカウントにつき月額1万5千円(オプション費用別途)を基本とし、アカウント数の増減により、リーズナブルかつフレキシブルに対応することができます。15席程度のコールセンターで比較した場合、従来のコンタクト管理ツールの導入には、初年度にかかる直接的な費用が年間1,200万円程度必要とされていますが、『COLLABOS CRM』では、ソフトやハードの設備投資を必要とせず、年間350万円程度で利用が可能となります。

【機能特徴】

管理画面上で、タブごとに業務の設定が可能であるため、テレマーケティング等で複数の企業の電話対応を代行する場合には、顧客企業毎に業務タブを切り替えての設定・対応が可能です。

また、顧客情報や対応履歴等の必要な情報を一画面表示(ワンビュー表示)することができ、設定期限を過ぎた業務を知らせるアラート機能や、顧客情報項目を自由にカスタマイズすることが可能です。加えて、登録日時などを検索する機能など、豊富な機能を搭載しています。オプション機能であるメーラー機能を利用することで、複数のオペレーターが対応した一顧客へのメールや電話の対応履歴の一元管理化が可能となります。コラボスのインバウンド・コールセンター向けASPサービス『@nyplace』とのCTI⁵連携により、顧客からの電話着信時に顧客対応履歴をオペレーター管理画面に自動で呼び出すなど、対応業務を更にスムーズに行うことができます。

<搭載機能>

- ・顧客情報管理
 - ・マルチテナント(複数業務)
 - ・複数コンタクト同時処理
 - ・セキュリティコントロール
 - ・検索機能
 - ・メーラー
 - ・CTI連携(着信ポップアップ) など
- メーラー、CTI連携(着信ポップアップ)はオプション機能

1: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。

2: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。

3: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。

4: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。

5: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。

【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/>

【合同会社VFS サービスズ・ジャパン 会社概要】

会社名 : 合同会社VFS サービスズ・ジャパン
代表者 : 代表取締役職務執行者 キシェン シン
設立 : 2007年9月6日
所在地 : 東京都港区東新橋2-3-14 エディフィチオトーコー4F
資本金 : 500万円(2008年10月現在)
事業内容 : 英国ビザ申請センター(英国ビザの発行申請受付業務代行)
Webサイト : <http://www.vfs-uk-jp.com>

【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

【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。