

報道関係各位  
プレスリリース

2008年11月7日  
株式会社コラボス

## リハウスサポート株式会社が 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)」を利用し、 問い合わせ対応業務の効率化を実現

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)」は、リハウスサポート株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長 加藤 正春、以下、リハウスサポート)のコールセンター用電話交換機システムとして利用され、同社の問い合わせ対応業務の効率化を実現しました。

リハウスサポートは、不動産仲介「三井のリハウス」取引顧客に対するアフターサポートサービスの他、住宅建築「三井ホーム」や、「三井ホームリモデリング」の取引顧客に対する引越サービスに加え、住宅分譲「三井不動産レジデンシャル」の取引顧客に対する引越一斉入居サービス等、三井不動産グループご利用のお客様に住み替えに付随する様々なサービスをワンストップで提供する企業です。

「@nyplace(エニプレイス)」は、顧客満足度と業務効率の向上を目的とし、2006年12月15日に三井不動産販売株式会社 リハウス営業推進本部関連事業グループにて導入され、2008年4月1日に設立されたリハウスサポートにて利用が継承されています。

以下3点が「@nyplace(エニプレイス)」が導入および利用されている理由です。

ACD<sup>1</sup>(Automatic Call Distribution: 着信振り分け)機能を活用した業務の効率化

保守管理費込の月額料金制

コラボスの提供するその他のASPサービス(通話録音装置や顧客管理システム等)との将来的な連携やシステム拡張が可能

「@nyplace(エニプレイス)」の利用により、また、同規模の電話交換機の購入時と比べ、電話交換機の購入時に必要な初期費用に加え、導入後に通常年間10~20%かかる保守管理費や、システム管理責任者の人件費等が削減することができ、トータルコストの抑制に成功しました。また、本格的なコールセンターシステムを導入することによって、エンドユーザーからの問い合わせ対応業務の効率化を実現しました。

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に努めていきます。

### 「@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>1</sup>/CTI<sup>4</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>5</sup>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で、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。

- 1: 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。
- 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: 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11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/>

### 【リハウスサポート株式会社 会社概要】

会社名 : リハウスサポート株式会社  
代表者 : 代表取締役社長 加藤 正春  
設立 : 2008年4月1日  
所在地 : 東京都新宿区西新宿二丁目1番1号  
資本金 : 5,000万円 (2008年11月現在)  
株主 : 三井不動産販売株式会社、三井ホーム株式会社、三井ホームリモデリング株式会社  
事業内容 : ・不動産仲介「三井のリハウス」取引顧客に対するリフォーム・引越サービス・ハウスクリーニング・インテリア等、住みかえに関するワンストップサービスの提供。  
・「三井のリハウス」取引顧客に対するアフターサポートサービスの提供。  
・住宅建築「三井ホーム」「三井ホームリモデリング」取引顧客に対する引越サービス等の提供。  
・住宅分譲「三井不動産レジデンシャル」取引顧客に対する引越一斉入居サービスの提供。

Webサイト : <http://www.rehouse.co.jp/sumikae/>

### 【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: [info@collabos.com](mailto: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。