

## 株式会社ベネッセスタイルケアが

### 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(エニブレイス)」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、以下、コラボス)のコールセンター向けASPサービス「@nyplace(エニブレイス)」は、2009年8月31日、株式会社ベネッセスタイルケア(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 小林 仁、以下、ベネッセスタイルケア)の入居介護サービス事業におけるコンタクトセンター用システムとして導入されました。

ベネッセスタイルケアは、教育、語学、生活、介護等の多くの事業を行うベネッセグループの中で、介護事業と保育事業を展開する企業です。

「Benesse=よく生きる」というベネッセの経営理念のもと、利用者の視点に立ち、2009年11月現在、全国140ヶ所以上の有料老人ホームと、首都圏中心に20ヶ所以上の保育園の運営を行っています。

ベネッセスタイルケアでは、入居介護サービス事業における顧客満足度のさらなる向上を目的とし、コールセンターの完全内製化にあたり、コンタクトセンターシステムのリプレイスを検討していました。以下3点が「@nyplace(エニブレイス)」が採用された理由です。

- 高機能な交換機システム(AVAYA社製)の導入コストの低減が可能<sup>1</sup>
- 保守管理込の月額料金制ASPサービスの利用によるシステムコストの固定化
- 将来的に既存のナレッジデータベースとのCTI連携が低価格で見込める

今回、ベネッセスタイルケアは、「@nyplace(エニブレイス)」の採用により、同規模の電話交換機の購入時と比べ、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。また、入居介護サービス事業におけるコールセンターの完全内製化を実現しました。

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・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図っていきます。

#### 「@nyplace」について

「@nyplace(エニブレイス)」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(エニブレイス)」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(エニブレイス)」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。

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。

### 【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 (2009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/>

### 【株式会社ベネッセスタイルケア 会社概要】

会社名 : 株式会社ベネッセスタイルケア

代表者 : 代表取締役社長 小林 仁

設立 : 2003年12月1日

所在地 : 東京都渋谷区渋谷2-17-5 シオノギ渋谷ビル9階

資本金 : 1億円

主要株主 : 株式会社ベネッセホールディングス

事業内容 : 【高齢者介護サービス事業】

入居型介護サービス

訪問介護サービス

通所介護サービス

研修・人材サービス

【保育事業】

ベネッセチャイルドケアセンター

【医療介護職紹介派遣サービス】

株式会社ベネッセMCM

Webサイト : <http://www.benesse-style-care.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: 03-5623-3391

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。