

株式会社アイカム 様

『PC画面上の”架電”や”次へ”のボタンを押すだけで次々に架電ができるため、約20%架電効率がアップしました』

会社概要



会社名: 株式会社アイカム
 所在地: 東京都千代田区神田駿河台2丁目3番45号
 資本金: 1,000万円
 事業内容: 各種製品の品質、性能保証及び修理
 アシスタンス会社、及び、コンタクトセンターの運営コンサルタント
 保険に関するコンサルタント
 独自共済制度の構築・運営に関するコンサルタント
 共済会の事務受託、及び、査定業務の請負
 コンタクトセンターの自社内運営(24H年中無休体制)
 保険会社の代理店業務
 人材の育成・教育に関するコンサルタント、及び研修指導
 人材派遣・請負に関する業務
 webサイト: <http://www.aicam.co.jp/>



コンタクトセンタ事業部
 アシスタントサービスグループ
 マネージャー 平田 氏

概要

株式会社アイカム(以下、アイカム)は、人を大切にする企業として、様々な人のニーズに応えられる、仕組、制度を構築し、人が心豊かになることができる社会創りをモットーに、コンタクトセンターの運営コンサルタントや、保険に関するコンサルタント、コンタクトセンターの自社内運営を行う企業だ。単に電話を受けるというオペレーション技術のみならず、アシスタンス・サービス業界を熟知した豊富な経験のもとで、専門性の高い付加価値のある真のサービス提供を行っている。また、コンタクトセンター教育の専門家を有し、導入教育から階層別教育までを独自に開発した教育システムにより徹底指導、CSRの高いサービスクオリティを提供している。

アイカムは既にコラボスのインバウンドシステムを利用していたが、今回新規の大型案件の開始に伴い、アウトバウンド用システムの導入を検討し、コラボスのクラウドサービス『COLLABOS CRM Outbound Edition』『COLLABOS PHONE』が採用されました。

アイカムは、『COLLABOS CRM Outbound Edition』『COLLABOS PHONE』の採用により、準備・構築・テスト利用期間を併せて約2週間という短期間でアウトバウンド用システムを導入しました。また、**複数拠点での同時利用・情報共有ができ、かつ、コールリストの効率的な管理が可能**となるシステム構築を実現しました。

選定

―では、今回の導入に至った経緯を教えてください。

平田氏 アウトバウンド業務に関しては、積極的なシステム検討はしていませんでした。すでに行っていたコンパクトなアウトバウンド業務では課題として**架電時の誤発信を0にすること、エクセルへの架電結果入力をスムーズに行うこと**など問題認識自体はありました。

その後、クライアント様から個人情報をもく扱う業務を受注しました。いままでどおりのエクセルでの運用では対応が困難な規模のため、本格的にシステム検討を始めました。

―そこで当社の営業にお声掛けをいただいた?

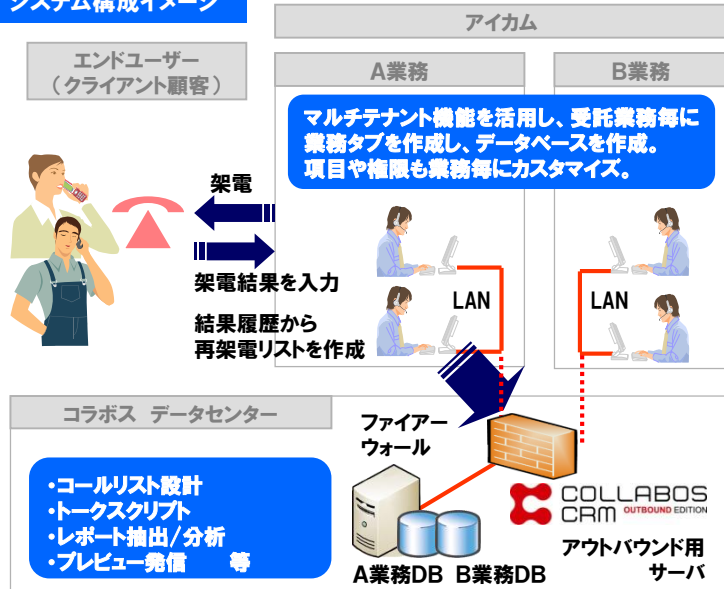
平田氏 はい。コラボスのインバウンドシステムはすでに使用していたのですが、2012年8月頃、コラボスの営業担当よりアウトバウンドの効率化システム「Collabos CRM OutboundEdition」と「Collabos Phone」の紹介がありました。

導入時の課題

―導入時、苦労された点は?

平田氏 コラボスのサービスがクラウド型のため、**データ漏えいがないように個人情報の管理をどう取り組むか、レポートをまとめるときにクライアントが望むフォーマットで簡単に出力できるかどうか**がネックでした。これに関してはコラボスの営業からの提案で解決することができました。

システム構成イメージ



管理者業務画面イメージ



管理者画面で抽出条件毎にコールリストを作成し、オペレーター毎に権限や架電リストを設定。

導入後の変化

—システム採用のポイントは何？

平田氏 コラボスの別のシステムを使用していたため、他社を検討することはありませんでした。採用ポイントは、生産性向上、効率化、管理工数の削減が可能になる見込みがあったためです。

—導入後の具体的な変化は何？

平田氏 まずはクリック発信機能ですね。架電時に、PC画面上の「架電ボタン」「次へ」ボタンを押すだけで次々に架電ができるため、20%ほど架電効率がアップしました。また、プルダウン式架電結果入力機能により、架電結果を手入力ではなく、選択リストで選ぶだけになりました。これにより、選択間違いのリスクがなくなり、後処理時間も短くなりました。

あとは、導入のきっかけとなった大規模なリスト管理ですが、これもエクセルなどで行う場合はデータの破損等の可能性があります。本システムではその心配は無用でした。インポート、エクスポートなどの作業の手間は若干残りますが、管理工数が10%ほど減りました。

さらなる進化

—貴社コールセンターの今後の展開について教えてください。

平田氏 今までアイカムとしてアウトバウンドの業務を受けることは少なかったのですが、アウトバウンド業務に強い人員投入も行い、今後はアウトバウンドの新チームも設置して新たなチャレンジをしていきたいと思っております。

—ありがとうございました。



COLLABOS CRM Outbound Edition の特徴

- 【1】 スピーディー アウトバウンドの生産性をアップ
- 【2】 ローコスト 低コスト・短期間で導入できる
- 【3】 シンプル 簡単で使いやすい設計
- 【4】 スムーズ WEB型ソフトでもサクサク動く
- 【5】 フレキシブル 規模・拠点数の変更や転移も簡単

お問い合わせ先

株式会社コラボス
 〒101-0065 東京都千代田区西神田3-2-1
 住友不動産千代田ファーストビル南館4階
 TEL: 03-5623-3449 FAX: 03-3263-5506
 URL: <http://www.collabos.com>
 Mail: c_info@collabos.com

