

ヒューマン・キャピタル・コンサルティング株式会社 様

佐渡・東京の二拠点コールセンターに『COLLABOS CRM Outbound Edition』を導入

会社概要



ヒューマン・キャピタル・コンサルティング株式会社

所在地: 新潟県佐渡市
 資本金: 900万円(2011年9月30日現在)
 事業内容: コールセンター運営・事務代行事業
 企業向けコンサルタント及び教育事業
 インターネットによる広告企画、制作事業
 インターネットによる物品の販売事業
 イベント、講演会、セミナーの企画、
 制作及び運営事業
 webサイト: <http://human-cc.com/>



(写真) 同社 佐渡本社 コールセンターメンバーの皆さん

概要

ヒューマン・キャピタル・コンサルティング株式会社(以下、HCC)は、2003年創業以来、「高品質・低価格」をモットーに、コールセンター運営・WEB広告企画・企業向けコンサルティングを行う企業だ。

HCCは2011年4月に本社を東京から新潟県・佐渡市へと移転し、日本海に囲まれた日本最大の離島である佐渡島の、地方色豊かな人的資源や特産品を活かし事業展開する企業として、佐渡の地域活性化に取り組んでいる。

同社では、上記移転に伴い人員・業務が急速に拡大した。効率的な運用を実施するため、アウトバウンド用システムの導入を検討。2011年7月にクラウド型アウトバウンド効率化ツール『COLLABOS CRM Outbound Edition』(以下、『**コラボスCRM OE**』)の採用を決定、テスト導入を経て同年8月には導入を完了した。

同社は、『**コラボスCRM OE**』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た。

選定

今回のシステム導入検討の動機について、

「管理者には本来のSVとしての仕事、いわゆるコミュニケーターへのスーパーバイジングに注力させたいと考え、システム化を決めました。」と、HCC 代表取締役社長 河口 昌恵氏は話す。

移転とともに、2,000件/月だったコール数が10,000件~15,000件/を超える規模に拡大し、それまでは、エクセルシートやペーパーへの手入力というアナログな方法で対応していたが、SVによる手作業での対応は限界に達していた。数社のシステムを比較・検討し、コラボスに行きついた。

「限られた予算の中で最大の効果をだすため、SV1名の月間の人件費以内で導入できるシステムを、と考えました。

決め手は、使う側の気持ちと考えられた設計であったことです。当社はお客様のご要望に素早くお応えするため、突然のコール依頼・仕様変更は日常茶飯事です。ちょっとした変更が自分達の手でできることは、何より私の会社の運用形態にマッチしていました。

また、自分達で作ったコールシートをそのままシステムに取り込むことができたりと、使い勝手が良かったです。」(河口氏)

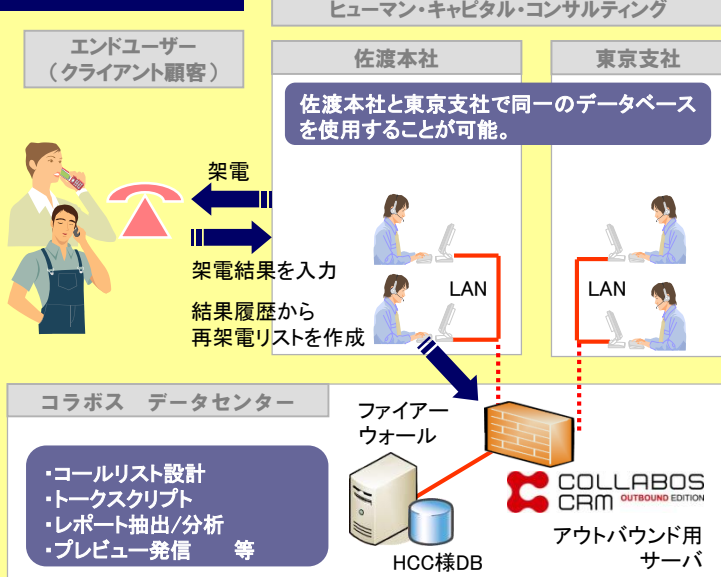
導入時の課題

- ・ コールリスト管理を中心とした業務効率の向上
- ・ SV1名の人件費/月 以内という、限られた予算
- ・ 短期間での構築
- ・ ユーザー側でのカスタマイズ性
- ・ 佐渡・東京の二拠点での運用

採用理由

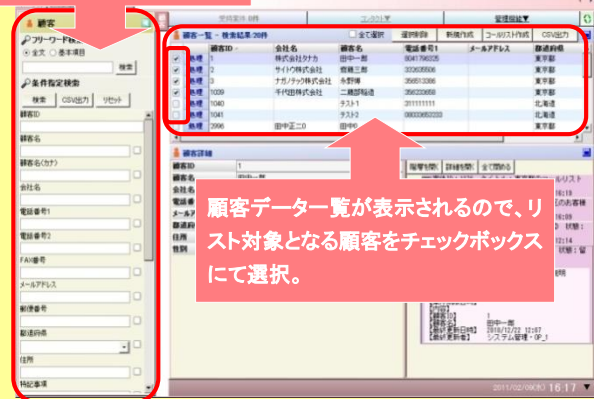
- ✓ リスト作成から結果の履歴登録と分析、再架電にいたるまでの実施・管理ができ、アウトバウンド業務の効率化と生産性の向上が可能
- ✓ 保守管理費込の月額料金制で高機能なアウトバウンド・ツールの導入ができる
- ✓ 短期間での構築が可能
- ✓ ユーザー側での画面項目の自由度の高さ
- ✓ 業務の繁閑による利用数の増減が可能
- ✓ 多拠点で同システムの利用ができ、情報共有が容易

システム構成イメージ



管理者業務画面イメージ

コールリスト対象となる条件設定を行い、顧客データを抽出。



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。

利用開始

導入決定から利用開始まで約2週間という短期間で導入を完了。2011年8月より本番利用を開始した。

「コラボスの営業の方が佐渡にいらしてくれて、現場でも研修して頂けたので、スムーズに運用が始めることができました」と話すのは、導入後もオペレーションの管理担当者として業務に携わるHCC オペレーション部 部長 松原 ゆう子氏。

「システムの画面をつくりこむことは難しいものだと思っておりましたが、丁寧なサポートやアドバイスのおかげで、11月には自分でシステム画面の設計を完了させ、新たな業務をスタートすることができました」(河口氏)

元々是对応内容が手書きされた紙を集め、手作業で集計しコールリストを作成していたが、『コラボスCRM OE』導入後は、準備期間が減り、当初の目的である、「管理者が本来のSVとしての仕事に注力すること」が可能になったという。

「集計にとられていた時間を、オペレーションの品質管理にあてることができ、結果としてクライアント様からお褒め頂きました。」(松原氏)

さらなる進化

HCCの請負業務量は、移転をきっかけに7倍以上に拡大した。今後多岐・多拠点でのオペレーションがますます増えていく予定で、自社サービスである応対品質調査業務や顧客満足度調査業務の運用にも、『コラボスCRM OE』を活用していきたいという。

同社ならではの強みである「高品質で低価格」なサービスは、東京にはない地域特性を活かすことのできる、佐渡でのオペレーション部という基盤があつてのことだという。

「佐渡のスタッフは、“おもてなしをする精神”がすごくあるなと感じま

す。こういった人材はコールセンターでは適材なんだなと思います。また、『佐渡の為になんとかしたい。』という真剣さ・目の輝きが違います。それを受けて、私も時には涙を流す程本気で取り組んでいます」(河口氏)

将来的には佐渡という特色を活かして、在宅業務も検討している。その際はクラウド型の『コラボスCRM OE』が活躍するだろう。

同社はコールセンター業務だけでなく佐渡島内の紹介を中心とする多数のWEBサイトを管理・運営している。(島民主導のショッピングサイト【佐渡もん】URL: <http://sadomon.com> 佐渡の魅力を含め込んだポータルサイト【佐渡日和】URL: <http://sado-biyori.com>)

佐渡の魅力を掘り起こし伝えていく、同社の今後に目が離せない。

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・拠点数の変更や移転もカンタン

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

