

株式会社ネットプロテクションズ 様

EC業界唯一の「後払い決済」ASPサービスを
提供する同社がコラボスの
「@nyplace(エニプレイス)」を採用

Net Protections



カスタマーサービスグループ
小松 哲哉 氏

株式会社ネットプロテクションズ

導入企業紹介

- 設 立 : 2000年1月
- 所 在 地 : 東京都中央区
- 事業内容 : * 後払い決済サービスの運営
* クレジットカード決済サービスの運営
- 資 本 金 : 3億8,500万円 (2010年5月現在)
- U R L : <http://www.netprotections.com/>



概要

ネットプロテクションズは、ネットショップ向けに、業界唯一となる「後払い決済」サービス『NP後払い』を展開している。エンドユーザー（購入者）に対しては、商品確認後決済による安全性、決済方法の選択肢の拡大と利便性を提供、ネットショップに対しては、エンドユーザー（購入者）からの未払いリスクの解消、キャッシュフローの安定化、バックオフィスのコストの削減を実現し、2010年5月現在、『NP後払い』は、加盟店9,500社、累計1,000万人を超えるエンドユーザー（購入者）に利用されている。

今回、オフィス移転の計画に合わせ、「NPサポートデスク」で利用するコールセンター用電話交換機システムの導入を検討。2009年9月に、ASP型インバウンドコールセンター向け電話システム『@nyplace(エニプレイス)』（以下、『エニプレイス』）の採用を決定。同年10月より半年のテスト期間を経て、2010年4月より本導入。各種レポートの活用により、業務状況の把握と対応品質向上が可能なシステム構築を実現した。

選定

「当社サービスのご利用者様の増加に伴って、お電話でのお問い合わせも着実に増えて参りました。」と語るのは、カスタマーサービスグループ 小松 哲哉 氏。

同社では、eコマース業界の要となる決済事業で、業界唯一となる「後払い決済」のASPサービス『NP後払い』と、クレジット

カード決済代行サービス『NPカード』を展開している。

同社のお問い合わせ窓口である「NPサポートデスク」では、エンドユーザー（購入者）と加盟店から、メールやwebサイト、電話のマルチチャネルでお問い合わせを受付ける。

「以前は通常のオフィス電話で受けていたのですが、お問い合わせが増えるにつれて、別部署で電話を取らざるを得ない状況や電話が鳴り続ける事態が発生しました。オフィスの移転計画に合わせて専用交換機システム導入しようという事になり本格的な検討が始まりました。」(小松氏)

他社サービスやシステムと比較検討を行い、2009年9月にコラボス「エニプレイス」の採用を決定した。

「正直に申し上げますと、機能面よりも保守管理費も含めたトータルコストの部分でコラボスからメリットのある提案を頂いた事が大きな決め手になりました。ASPサービスなので、移

導入時の課題

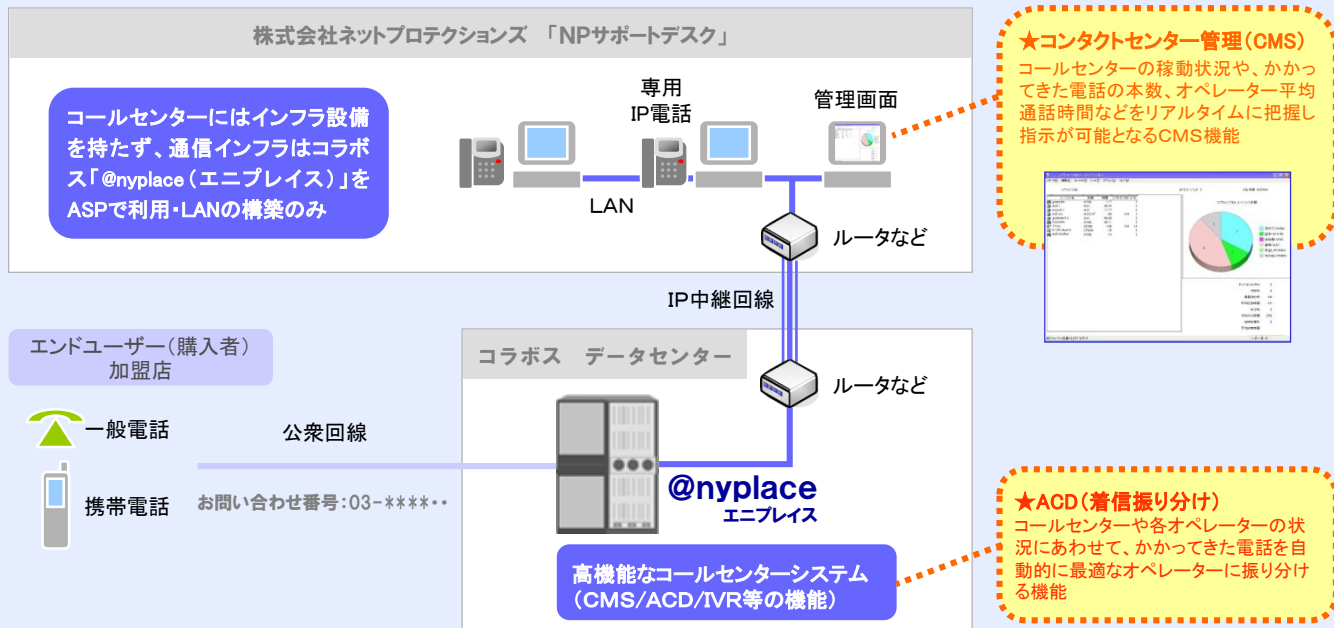
- お問い合わせ量の増加による別部署対応や電話が鳴り続ける事態の発生
- 移転時期に合わせた専用システムの導入と予算感

採用理由

- 保守管理費込の月額料金制で、高機能なコールセンター・システムの導入が可能
- トータルコストを換算した場合の費用対効果の高さ
- 短期構築でき導入が容易
- レポート機能の活用によるサービス品質の向上と業務の効率化が可能

移転計画に合わせた短期構築とトータルコストの削減を実現したASP型コールセンター向けソリューション。
ACDやCMS機能の活用により、現場のストレス軽減や意識アップにも貢献。

<構成イメージ>



転に合わせて短期間構築ができて導入が容易だった事も採用理由の一つですね。」(小松氏)

業務開始

約1ヶ月で構築を行い、同年10月よりテスト利用を開始。半年後の2010年4月、晴れて本導入となった。

「9月の採用時点で本導入は決定していましたので、(テスト期間は)業務運用上での調整期間でした。」(小松氏)

以前のような別部署での電話対応や電話が鳴り続ける状況はなくなった。スタッフにアンケートを行ったところ、ストレスが軽減したという結果が出たという。使い勝手の部分でも、現場でのマイナス面はなかったと話す。

「ACD機能の利用によって、受電数をバランス良く分配できるためストレスの緩和ができたようです。受電に対する意識も変わってきましたね。(CMS機能で)待ち呼数やセンターの稼働状況をリアルタイムに把握できますので、皆が互いに積極的に声をかけるようになりました。」(小松氏)

さらなる進化

現在、基幹システムの刷新を計画だ。「エニプレイス」の歴史

カルレポートも活用し、更に効率化を促進して行くという。「全てにおいて、CS(顧客満足度)ありきだと考えております。“お待たせしない”, “安心して頂ける同一回答をご提示できる”、という基本的な事を達成するための環境作りや教育体制は整えております。」(小松氏)
常識を超えたサービスを創造し新たな産業を生み、豊かな未来を実現する...高い志を持つ同社の成長は留まらない。

特徴

- ① 席数単位の契約で、増減が自由
- ② 設備投資不要・低コストで導入可能
- ③ 保守管理費込の月額料金制
- ④ システムの陳腐化リスクの回避
- ⑤ 短期構築・速やかな運用が可能
- ⑥ 拠点数の分散や集約が容易
- ⑦ 導入社数95社・2,000席稼働の安心実績

お問い合わせは・・・

株式会社コラボス Collabos

〒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: 03-5623-3391 FAX: 03-3263-5506

URL: <http://www.collabos.com>

Mail: c_info@collabos.com