

2010年1月27日  
株式会社コラボス

## 株式会社アウトソーシングが アウトソーシング事業の応募受付窓口のシステムとして 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(エニプレイス)』は、2009年9月29日、株式会社アウトソーシング(本社:大阪府大阪市、代表取締役社長 丸岡 陽太)のコールセンター・システムとして導入されました。

株式会社アウトソーシングは、メーカーの製造工程外注化ニーズに対応するサービス及びメーカーの設計・開発・実験・評価工程への高度な技術・ノウハウを業務請負または人材派遣にて提供する生産アウトソーシング事業を展開しています。

また、同社グループでは、メーカーが研究・開発から量産部門までを一括委託する高度なニーズに応えるため、多くの技術者を集めて研究・開発部門をプロジェクト単位で受託できる技術力やノウハウを向上させ、研究・開発から量産部門までを一括受注する体制を構築しています。

今回、株式会社アウトソーシングでは、外部企業へ業務委託を行っていた同社のアウトソーシング事業における応募受付窓口業務の自社運営化にあたり、本格的なコールセンター・システムの導入を検討していました。

以下3点が、コラボスのASPサービス『@nyplace(エニプレイス)』が採用された理由です。

### 高額なシステム投資のリスク回避

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  
事業状況や経済情勢の変化時にも契約変更により、システムの最適化が可能

同社は、『@nyplace(エニプレイス)』の採用により、初期投資と通常は年間10~20%かかる保守管理費を削減し、同様の機能を搭載したシステム購入時と比べ、数百万円程度のトータルコストの削減に成功しました。

また、準備・構築期間併せて約1ヶ月半という短期間で、事業や経済の変化に柔軟性の高いコールセンター・システムの構築を実現しました。

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を図っていきます。

### 『@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(CMS<sup>1</sup>/IVR<sup>2</sup>/ACD<sup>3</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: 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。

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: 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。

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 (2010 年 1 月現在)

株主 : ITX 株式会社

事業内容 : 設備投資不要、設置不要のコールセンター向けの ASP サービスの提供  
・コールセンター向け通信インフラ 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』  
・プレディクティブダイヤラー ASP サービス『ASP ダイヤラー』  
・ASP 通話録音システム ASP サービス『トークフォルダー Talk Folder』  
・パケットキャプチャリング録音方式 ASP 通話録音システム『Packet Folder』(パケットフォルダー)

Web サイト : <http://www.collabos.com/>

### 【株式会社アウトソーシング 会社概要】

会社名 : 株式会社アウトソーシング

代表者 : 代表取締役会長 土井 春彦  
代表取締役社長 丸岡 陽太

設立 : 1997 年 1 月

所在地 : 本社 大阪府大阪市北区茶屋町 19 番 19 号 アブローズタワー 17 階

資本金 : 4 億 7,999 万 5 千円 (2010 年 1 月現在)

事業内容 : 生産アウトソーシング事業  
一般労働者派遣事業許可番号 般 22-010091  
有料職業紹介事業許可番号 22-ユ-300034

Web サイト : <http://www.outsourcing.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。