

各位

2015 年 10 月 19 日

株式会社コラボス

COLLABOS PHONE Ver2.0.0 のリリースのお知らせ

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）は、クラウド型コールセンターシステム「COLLABOS PHONE（以下、コラボスフォン）」のメジャーバージョンアップを実施し、新たに「COLLABOS PHONE Ver2.0.0（以下、コラボスフォン Ver2.0.0）」として、2015 年 10 月 19 日（月）より販売を開始致します。

1. 背景

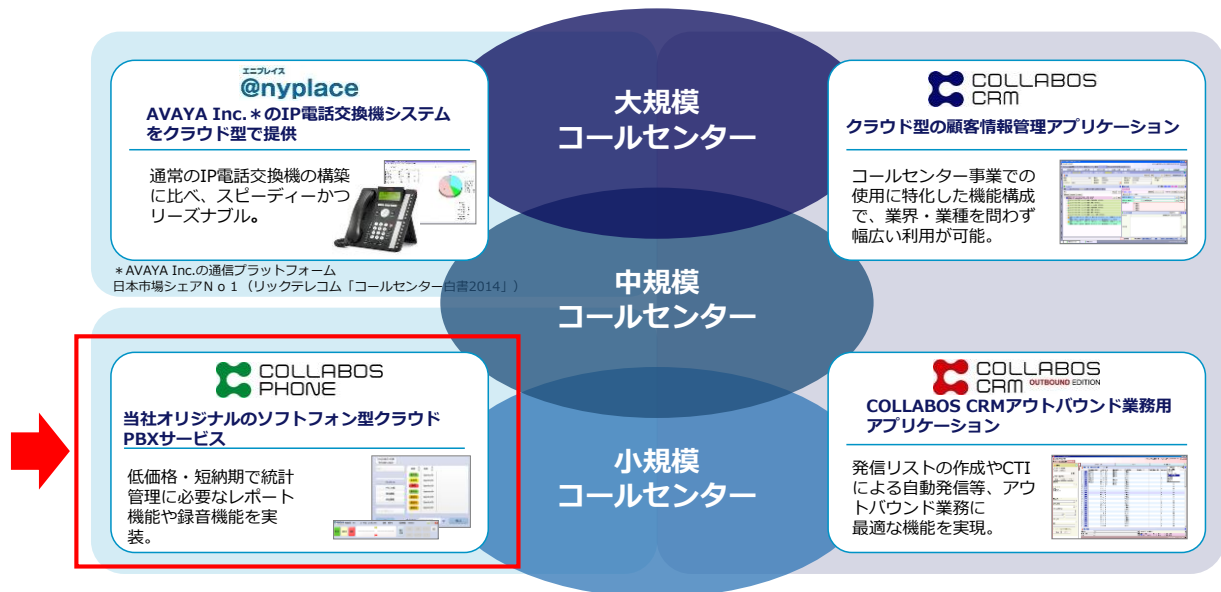
昨今のコールセンターでは、課題の発見、商品開発、顧客満足度の向上等の為に VOC（Voice Of Customer※）を活用する取り組みが注目されております。しかしながら、日常業務を行いながら膨大な量のデータを集計、分析することは手間がかかるだけでなく、分析方法や活用方法が分からず、十分に VOC 活動を実施できていないのが現状です。また、多くの企業では、コールセンターの運営に対して、多くの予算を割くことができない状況もあり、VOC を活用したマーケティング活動によって、コールセンターの役割を進化させたいというビジョンを抱いていながらも、具体的な取り組みは十分とは言えません。こうした状況の中、当社は「コストを一定程度に抑制しつつ、マーケティング活動も行えるシステム」こそが顧客の求めるサービスであると考え、その実現に向けて段階的に取り組みを進めて参ります。

※Voice Of Customer とは、顧客の声を意味します。コールセンターにおいて、顧客から得られる意見や感想、要望・クレーム、さらには競合他社の活動や市場変化などを収集、分析し、商品やサービスの開発・改良、マーケティング、顧客満足度向上などに活かすことが注目されています。

2. コラボスフォンの概要

コラボスフォンは、クラウドサービスによる PBX（電話交換機）システムで、パソコンとインターネット環境さえあれば利用できるソフトフォンです。ローコストでありながら、機能は多彩で、気軽に本格的なコールセンターシステムを構築することが出来ます。

当社サービスラインナップ



コラボスフォンは、当社のサービスの中でも様々なアプリケーションとの連携が可能なCTIシステムのベースとなるサービスと位置づけており、「コストを抑制しつつマーケティング活動も行えるシステム」を実現する為、第一段階としてメジャーバージョンアップを実施し、新たにコラボスフォン Ver2.0.0として販売を開始致します。

3. コラボスフォン Ver2.0.0における機能拡充

1) 主な機能拡充

- ① 対応可能席数の拡張 (同時 100ch 未満まで対応可能)
- ② 標準機能の改修

(オペレータ操作画面)

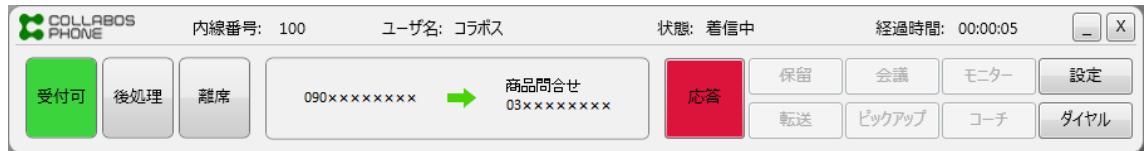
- ▼ パソコン画面上における着信時のポップアップ機能の拡充
- ▼ パソコン画面タスクトレイ上における操作機能の拡充

(管理者用設定画面)

- ▼ 管理者用画面における設定項目 (「着信回線数」「臨時営業時間」など) の拡充による管理者業務の効率化

2) 主な画面イメージ

① 操作画面イメージ（着信時）



② 着信時のポップアップイメージ（操作画面を最小化した状態での着信時の様子）

画面右下に着信先の業務名とお客様の電話番号が表示されます。
この画面上で、応答・保留・切断の操作が可能です。

<拡大>



当社は、「コストを抑制しつつマーケティング活動も行えるシステム」の提供を目指す
為、VOC の活用を実現し、促進させるアプリケーションの開発、強化を行い、コールセン
ターに新たな価値を生み出すサービスを展開して参ります。

<株式会社コラボス>

本社所在地：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

代表者：代表取締役社長 茂木 貴雄

設立：2001 年 10 月 26 日

WEB サイト：<http://www.collabos.com/>

本件に関する問い合わせ先

株式会社コラボス 広報・IR 担当

電話：03-5623-3473

メール：ir@collabos.com