

2017 年 1 月 24 日

各位

株式会社コラボス
ウイングアーク 1 s t 株式会社

クラウド型コールセンターシステム「@nyplace」と
クラウド BI ダッシュボード「MotionBoard Cloud」が連携
～国内大手テレマーケティング事業者が採用～

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、東証マザーズ：証券コード 3908、以下、「コラボス」）は、ウイングアーク 1 s t 株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 CEO：内野 弘幸、以下「ウイングアーク 1 s t」）が提供するクラウド BI ダッシュボード「MotionBoard Cloud」とコラボスのクラウド型コールセンターシステム「@nyplace」とのシステム連携を開始しました。両サービスの連携により、統計データを活用し、コールセンター業務に関する生産性、品質、収益性を簡易に可視化することが可能となります。なお、本連携は、国内大手テレマーケティング事業者での採用が決定しております。

企業における重要な顧客接点であるコールセンターの存在意義は年々高まっています。コールセンターの運営にあたっては、コスト削減や効率化の追求、対応力の向上、経営課題に対する改善や収益の向上等が求められる中、昨今の労働環境の変化や少子高齢化を要因とした採用コストの増加や離職率の上昇、現場における新人スタッフへの研修や業務フォローにかかる工数の増大、管理者側における従業員満足度向上のための施策の検討・実施、経営層へ報告・提案を行うためのデータの収集・統合・分析工数の増大等、様々な課題を抱えています。

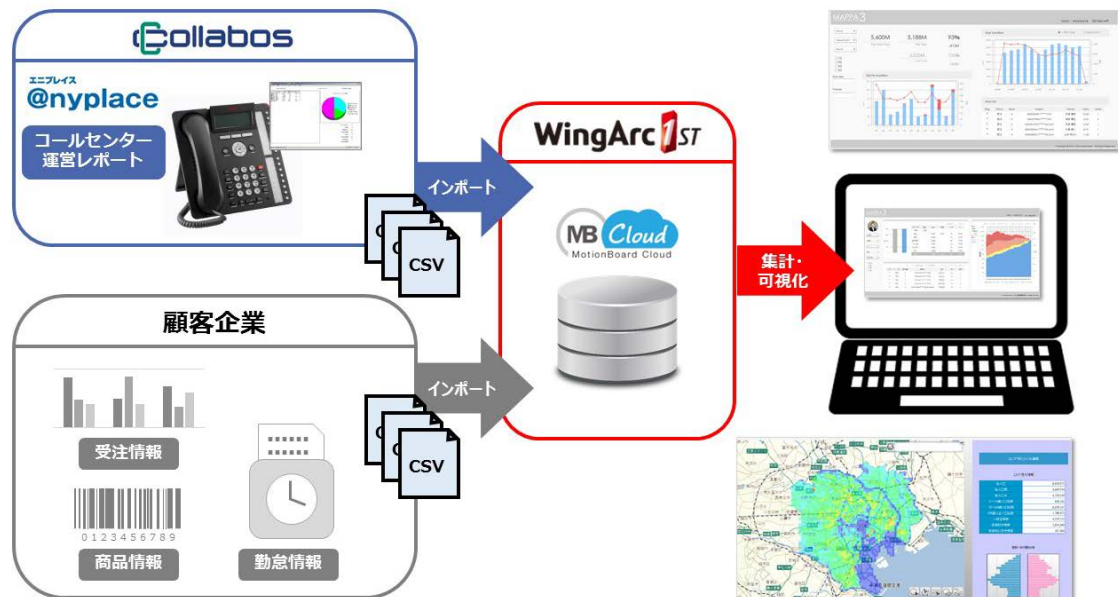
本連携は、このようなセンター運営における課題に対し、多様な切り口からの状況の把握・分析・改善とそれらに要する管理業務の可視化及び効率化を可能にします。

コラボスが提供する「@nyplace」の基本機能である「Call Management System」は、コールセンターの電話対応の稼働状況を把握するためのレポートツールです。コールセンター全体だけでなく、業務ごとの入電数や応答時間、また、オペレータごとの受電対応数や対応時間等の統計データを抽出することが可能です。

本連携では、「Call Management System」から抽出した統計データに加え、顧客企業が持つ商品情報や受注情報、オペレータの勤怠情報等のデータを「MotionBoard Cloud」へインポートすることにより、データの集計や分析にかかる工数を削減し、複数データの掛け合わせと可視化を容易にします。

これにより、各統計データの相関関係や推移等の様々な観点から、より詳細に状況の把握・分析を行うことが可能となり、センター運営において必要不可欠なデータの集計から分析・改善に至る一連の管理業務の効率化を実現します。

【イメージ図】



さらに、「MotionBoard Cloud」を活用し、オペレータのパフォーマンスを比較することにより、個人の強み・弱みが把握できることから、人事評価や育成プランの検討、さらにはオペレータのモチベーション向上に応用することができます。また、業務ごとのパフォーマンス分析として、重要な管理指標となる応答率（入電数に対する応対数）を軸に、応答時間や処理時間との相関関係から、応答率の低下要因等を正確に把握・分析し、応答率向上と顧客満足度向上へつなげる等、コールセンターを運営する企業の多くが抱える様々な課題の解決に貢献します。

■ 「@nyplace」について

「@nyplace」は、国内コールセンタートップクラスのシェアを誇る AVAYA 社製の IP 電話交換機システムをクラウドで提供するサービスです。システムを自社構築する場合に比べ、低価格、短納期での導入・利用を可能にし、業務の繁閑等にもともなう利用席数の増減にも柔軟に対応します。

■ 「MotionBoard Cloud」について

「MotionBoard Cloud」は、企業をとりまく様々なデータを価値ある情報に変える、表現力と分析力を兼ね備えたクラウド型の情報活用ダッシュボード（BI ツール）です。専門知識を必要としない直感的に使える操作性と、現場の様々な要求に対応可能な柔軟性のある表現力、タブレットでいつでもどこでも情報を入手できる等、現場部門でのデータ分析・活用を強力に支援します。

<株式会社コラボス 会社概要>

コラボスは、お客様相談室や製品問い合わせ等のコールセンターで利用されるシステムを、企業が手軽に利用できるクラウド型サービスとして提供しております。

コールセンター立ち上げの提案から構築、運用までをトータルでサポートすることで、コールセンターに必要とされる機能をワンストップで提供しております。

国内におけるクラウド型コールセンターシステムのパイオニアであり、約 600 契約の導入実績を有しています。

社名	株式会社コラボス
代表取締役社長	茂木 貴雄
所在地	〒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 F
設立年月日	2001 年 10 月 26 日
事業内容	コールセンター向けクラウドサービスの提供 通信事業 (A-13-5032)

<ウイングアーク 1 s t 株式会社 会社概要>

ウイングアーク 1 s t は、企業の情報活用を支援する会社です。帳票基盤ソリューション「SVF」、BI 製品「Dr. Sum EA」「MotionBoard」のソフトウェアとクラウドサービス、及び第三者データ提供サービス「3rd Party Data Gallery」を提供しています。

社名	ウイングアーク 1 s t 株式会社
代表取締役社長 CEO	内野 弘幸
所在地	〒150-0031 東京都渋谷区桜丘町 20-1 渋谷インフォスタワー
創業年月	2004 年 3 月
事業内容	帳票事業 BI 事業

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 服部
TEL : 03-5623-3473 FAX : 03-3263-5506
メール : ir@collabos.com

ウイングアーク 1 s t 株式会社 広報担当 高橋
TEL : 03-5962-7300 FAX : 03-5962-7301
メール : pr@wingarc.com