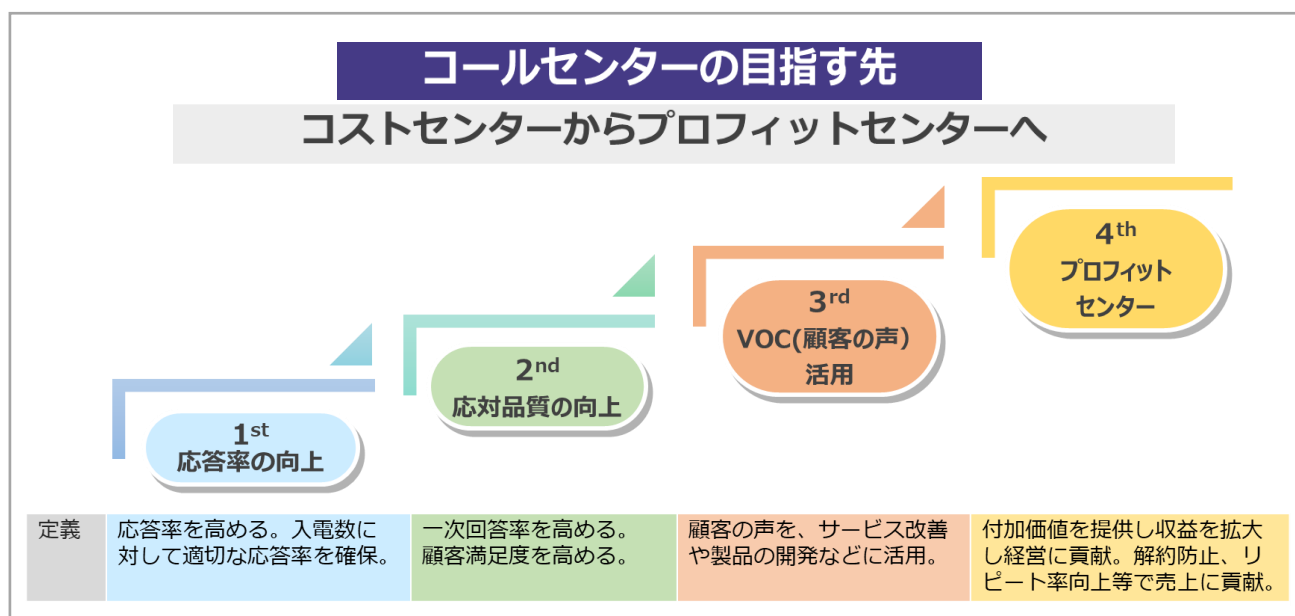


当社ソフトフォンサービス「COLLABOS PHONE」への新機能追加 コールセンターのプロフィット化、VOC 活用を目指す

コールセンターシステムをクラウドで提供している株式会社コラボス（以下「当社」）は、当社ソフトフォンサービス「COLLABOS PHONE」に、コールセンターの業務運営をサポートする新たな機能を追加しましたので、お知らせいたします。本機能の追加により、管理業務の効率化、応答率の向上、システム安定性の向上等を実現します。

※今回の新機能の追加は、2020 年 5 月 12 日付で開示した「中期経営計画」の戦略②「AI 技術を活用した新コールセンターソリューションのリリース（2022 年 3 月期まで）」の一環として開発したものととなります。

1. コールセンターが抱える課題と 4 つの成長ステップ



多くのコールセンターの現場は 1st フェーズ（応答率の向上）と 2nd フェーズ（応対品質の向上）の段階に留まっているのが現状で、企業によってはコストセンターと捉えられるケースがあります。しかし、今後のコールセンターの目指す姿は、3rd フェーズ（VOC 活用）や 4th フェーズ（プロフィットセンター）のように、顧客の声を全社で共有し、サービスの改善や製品の開発への活用など直接売り上げに貢献するプロフィット化を目指していくと予測されています。

当社ではそのようなニーズに向けて、「COLLABOS PHONE」を含めた様々なサービスの開発を継続して実施しており、今回の新機能追加は、その一環で開発したものととなります。

2. 「COLLABOS PHONE」とは

お客様相談室等のコールセンターで利用されるクラウド型電話交換機システムで、主に小・中規模のコールセンター向けで、低コスト、短納期の導入が可能です。「既存の回線」と「パソコン」さえあればすぐにでもコールセンターを開設でき、在宅での運用も可能です。24時間365日の保守はもちろん、顧客満足度や応対率向上を目標とした稼働状況の見える化等コールセンターに必要な機能をオールインワンで提供できます。



3. 今回追加した新機能

今回「COLLABOS PHONE」に、以下6つの機能を新たに追加いたしました。

1. お客様設定変更画面の改修

「COLLABOS PHONE」の営業時間や対応フロー等の設定変更画面において、画面や文言等お客様が設定しやすいインターフェースに全面的に変更しました。具体的には、これまで当社でしか設定できなかった電話番号の新規追加登録と削除をお客様側で設定できるよう変更、臨時営業時間設定の機能拡張、アドレス帳インポート機能追加、複数の音声ファイル拡張子への対応、トークスクリプト機能拡張等の機能を追加開発しました。これにより、管理者の作業工数を削減でき、業務効率の向上が図れます。

2. レポート機能改修

新たなレポート項目の追加、閾値設定の拡張、レポートの同時表示数拡張等を追加開発しました。これにより、コールセンター業務管理において非常に重要なレポート機能の充実を実現しました。

3. 待ち呼表示

管理者の画面のみに表示されていた待ち呼を、オペレーターの画面にも表示させる機能を追加開発しました。これにより、待ち呼の発生状況をコールセンター全体で共有でき、応答率の向上が図れます。

4. 複数ブラウザ対応機能

「Internet Explorer」のみでなく、「Chrome」、「FireFox」、「Edge」等のブラウザにも対応できるよう追加開発しました。

5. 話中時迂回機能

話中時迂回機能を追加開発しました。これにより、あるコールセンター拠点で電話が殺到し、受電可能

なオペレーターがいない場合、別のコールセンター拠点のオペレーターにて受電が可能となります。

6. 着信処理工程の見直し

着信処理の工程を見直しました。これにより、想定以上のコール数が発生した場合でもシステムを安定的に稼働させることができます。

昨今では、お客様の要望も多様化しており、マルチチャネル、チャット、AI など従来の電話系サービスとのシームレスな対応が求められてきております。

今後も当社は、日本で初めてコールセンターシステムをクラウドで提供したパイオニアとして、コールセンターの付加価値を高めるサービスを提供し、業界をけん引して参ります。

=====

＜株式会社コラボス 会社概要＞ (<https://www.collabos.com/>)

設 立 : 2001 年 10 月
代表者 : 代表取締役社長 茂木 貴雄
本 社 : 東京都墨田区押上 1-1-2 東京スカイツリーイーストタワー17F
電話番号 : 03-5623-3391 (代表)
株式上場 : 東証マザーズ (証券コード : 3908)
資本金 : 324 百万円 (2020 年 3 月 31 日時点)
売上高 : 2,019 百万円 (2020 年 3 月期)
従業員数 : 62 名 (2020 年 3 月 31 日時点)
事業内容 : 当社は、コールセンターシステムをクラウド型で提供しており、現在まで約 750 拠点の導入実績があります。(電気通信事業者 : 届出番号 A-13-5032)

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス IR 担当 : 多田 (ただ)
電話 : 03-5623-3473 FAX : 03-5608-3281 メール : ir@collabos.com