

コールセンターの自動化を実現 人手不足を解消 新サービス「チャットボット・FAQ・SMS」発売 企業と消費者の多様化するコミュニケーション手段へ対応

クラウド型コールセンター向け コラボスの 2つの新サービス と コラボスフォンの新機能

 チャルボ チャットボット & 有人チャット	 コラスク チャットボット等と 連携可能な FAQ	 コラボスフォン SMS送信を 新たに機能追加
--	--	--

コールセンターシステムを月額料金制のクラウド提供している株式会社コラボス（本社：東京都墨田区、代表取締役社長：茂木 貴雄）は、この度、新たな自社製品として、コールセンター業務を効率化する新 IT ソリューション「チャット/チャットボット / FAQ / SMS(ショートメッセージサービス)」の開発を完了し、2020年10月29日より、2つの新サービスと「COLLABOS PHONE（コラボスフォン）」の新機能として提供を開始いたします。

これにより、従来の電話やメールだけでなく、有人チャット、FAQ 情報を基に AI にて自動的にチャット返答するチャットボット、携帯電話番号への SMS(ショートメッセージサービス)送信の対応が可能となります。お客様からの「時間や場所の制約なく気軽に問い合わせたい」「早く回答が欲しい」「通話料や待ち時間を減らしたい」等の要望に応え、また、コールセンター側の「できるだけ自動化したい」「オペレーターの対応時間を削減したい」等の要望に応えることで、コールセンター業界の人手不足の解消にも貢献します。

■新サービス提供の経緯

国内クラウド型コールセンター市場におきましては、近年、通信販売やインターネットによる問い合わせ機会が増加しており、コールセンターのシステム需要も安定的に拡大しております。一方で、昨今の社会的変化（世帯から個人、ガラケーからスマホ、テレビから YouTube や Instagram 等）により、

消費者と企業のコミュニケーション方法も多様化し、コールセンターへの問合せ手段は、従来の電話やメールだけでなく、チャットや SNS（LINE、Facebook、Twitter 等）等、多様化してきております。更に、少子高齢化に伴う労働人口不足問題に加え、働き方改革の影響による労働時間の短縮により、コールセンター業務の効率化ニーズは一層高まっており、例えば、多様なチャネルからの問い合わせ内容を AI で分析させることで、効果的な販売に結び付ける等、コールセンターのシステムは、より高度化していくものと考えられます。

当社は近年、このような将来のシステム高度化のニーズを先読みすべく、次世代のコールセンターシステムに関する知的システムの開発を進めており、今後 3 年間ににおいては、先行的な開発投資を含め、以下の 3 つの成長戦略について、2020 年 5 月 12 日に中期経営計画(2021 年 3 月期～2023 年 3 月期)を開示いたしました。

（成長戦略 1）現有サービスへの新 IT ソリューション追加開発

（成長戦略 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

（成長戦略 3）コールセンターに集まるデータを活用したマーケティング事業領域への参入

今回の新サービスは、上記の（成長戦略 1）に関する新 IT ソリューション追加開発に関するものとなり、単体でのサービス提供の他、当社主軸サービスである「@nyplace」及び「COLLABOS PHONE」等の現有サービスとの連携も可能とし、現有サービスの更なる成長にも貢献します。

■新サービスの特徴

①チャットボット&有人チャットサービス「Challbo（チャルボ）」

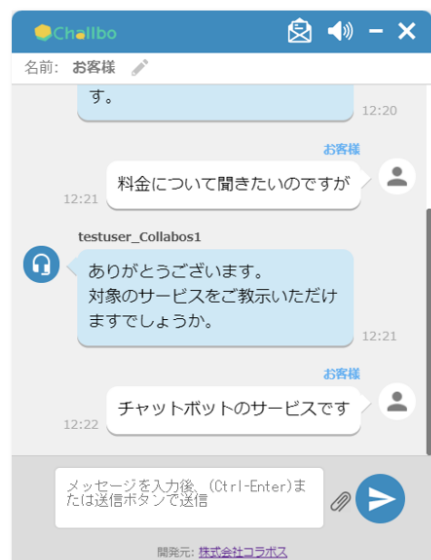


このサービスにより、「よくある質問」等のウェブ画面から、チャットにて問い合わせを受け付けることができます。問い合わせ側は、電話に比べて時間や場所の制約、心的負担が少なく、オペレーター側は、顧客満足の向上に加え、複数の対応を同時に行えるため業務効率の向上、対応時間や人件費の削減も期待でき、双方に利点があります。更に、

オペレーターによる有人対応だけでなく、あらかじめ蓄積した FAQ 情報を基に、AI にて自動的にチャット返答することも可能です。AI では解決できない場合は、オペレーターにエスカレーションし、有人チャットへの切り替えも可能です。

また、今まで複数のチャットボットを導入しなければ実現できなかった、複数の Web サイトを 1 つのツールで対応する機能や、複数業務を同時に対応できる機能に加え、検索機能、訪問者追跡機能等、コールセンターで収集した豊富なデータを活用できる機能をも備えた設計になっています。

↓お客様側のチャット画面



②チャットボット等と連携可能な FAQ サービス「CollasQ（コラスク）」



このサービスにより、FAQ 情報を蓄積することができ、企業のホームページの「よくある質問」として掲載したり、オペレーターが回答を検索する際にも利用することができ、オペレーターの覚える負担を軽減し、回答の統一化も図れます。サイト全体の言語切り替え機能も付与されており、電話での対応が難しい外国のお客様にも対応が可能です。ホームページに「よくある質問」を

掲載し、24 時間いつでもお客様が疑問を自己解決できるようになるため、コールセンターへの問い合わせ件数が減少し、結果的にコスト削減・抑制に貢献します。

またこのサービスは、上記①「Challbo」のチャットボットや、下記③「COLLABOS PHONE」のオプション SMS 送信機能とも連携し、FAQ 情報を充実させることで、お客様の自己解決率を向上でき、コールセンターの自動化を実現します。

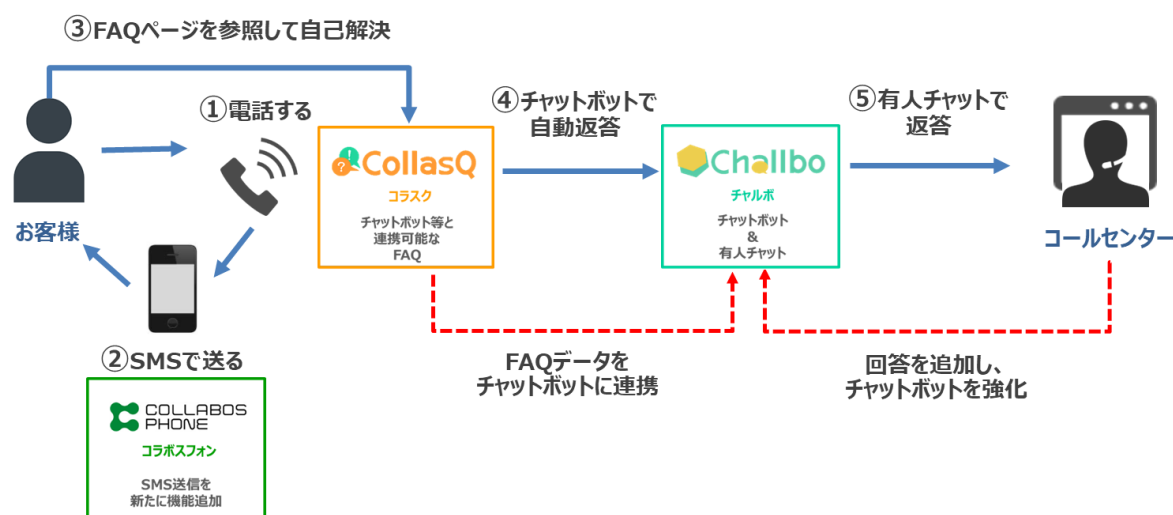
③ソフトフォンサービス「COLLABOS PHONE」のオプション SMS 送信機能



この機能により、コールセンターへ携帯電話で問い合わせがあった際に、「よくある質問」の場合やオペレーターが既に埋まっていた電話が繋がらない場合に、FAQ の URL 等を携帯電話番号の SMS へ送信することで、企業のホームページの「よくある質問」やチャット等へ誘導することができます。したがって、オペレーターの対応時間の削減だけでなく、お客様の自己解決率の向上を期待でき、電話がつながるまで何度もかけ直したり、長時間待たせることなく、解決可能な内容は瞬時に解決できます。また、「COLLABOS PHONE」の IVR（音声自動応答機能）を使用すれば、簡易的な問い合わせは、音声による自動応答のみで対応し、オペレーターの対応が必要な問い合わせのみをコールセンターに着信させることができるため、対応工数を大幅に削減することができます。

■【ケーススタディ】2つの新サービスとコラボスフォンの新機能を併用した場合

STEP①→②→③→④→⑤の流れで、お客様の問題を解決します。



■料金プラン

①チャットボット&有人チャットサービス「Challbo（チャルボ）」

初期費用：0円 月額費用：30,000円～

※機能制限無しで1ヶ月間の無料トライアル提供が可能です。

②チャットボット等と連携可能なFAQサービス「CollasQ（コラスク）」

初期費用：0円 月額費用：30,000円～

※機能制限無しで1ヶ月間の無料トライアル提供が可能です。

※当社サービスの品質の向上、利便性の向上、研究開発目的の為、
当社へFAQデータをご提供いただく前提の金額となります。

③「COLLABOS PHONE（コラボスフォン）」のオプションSMS送信機能

初期費用：0円 月額費用：30,000円～

※別途SMS提供会社との利用契約が必要となります。

お客様の状況に合わせて最適なフローを構築し、価格をお見積りいたします。

■商品サイト

<https://collabos-service.jp/service/>

資料請求、お問い合わせは上記のURLからご連絡ください。

=====

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

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

設 立：2001 年 10 月

代表者：代表取締役社長 茂木 貴雄

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日本で初めて月額料金制のクラウド型で提供した会社です。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 広報担当： 多田 （ただ）
電話： 03-5623-3473 FAX：03-5608-3281
メール： ir@collabos.com