

報道関係各位
プレスリリース

2009年5月21日
株式会社コロボス

パケットキャプチャリング録音方式のASP型 通話録音システム 「Packet Folder」の提供を開始

ITXグループの株式会社コロボス(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 茂木貴雄、以下、コロボス)は、5月21日より、パケットキャプチャリング録音方式のASP型 通話録音システム、「Packet Folder」(パケットフォルダー)の提供を開始いたします。

「Packet Folder」は、コールセンターのオペレーターと顧客との通話を録音するシステムである通話録音装置を低価格でご利用いただくことが可能なサービスです。

導入工事が不要で新規・既存のコールセンター様共に容易にご導入頂ける上、月額料金制ASPサービスのため、事業計画や業務量の変動に合わせて契約数を変更でき、リーズナブルかつフレキシブルなご利用が可能です(諸費用別途)。

ASP:アプリケーションソフトを、インターネットを通じて顧客に貸し出すサービス。

【コールセンター業界動向】

テレマーケティング(コールセンター/コンタクトセンター等)市場規模は、2010年度には5,680億円に達すると予測されています。CS向上という意味だけでなく、顧客情報や動向を有効活用するという面においても、コールセンターは企業内で重要な戦略部門となっており、市場は堅調に拡大、それに伴いデータの蓄積・管理がより重要な意味を持っています。そのため、コンタクトセンター/CRMソリューション市場も、2006年度~2010年度の年間平均成長率は約7%で推移しており、今後も成長を継続、2010年度には5,220億円に達する見通しです。

【新サービスが開拓するマーケット】

苦情発生時に顧客との連絡状況を再確認できる上、オペレーターのレベルアップ教育に使用できる等、対応品質の向上やトラブル防止に有効活用が可能な通話録音装置のニーズは高まっていますが、比較的高額な上に、設置工事が必要でした。また、安価に利用できる有音無音での検知方式で録音を行う通話録音装置では、録音したはずの音声データが未録音であったり、無音時間超過により一通話のデータが二通話分に分割されてしまう事故や、保存した音声データに雑音等が入る等のトラブルがありました。

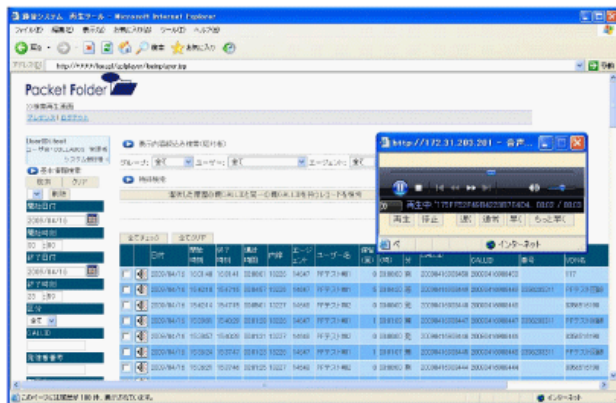
本サービスでは、上記の理由から導入を見合わせていたコールセンターをターゲットに、需要を見込みます。

【「Packet Folder」の特徴】

(1)設置工事が不要

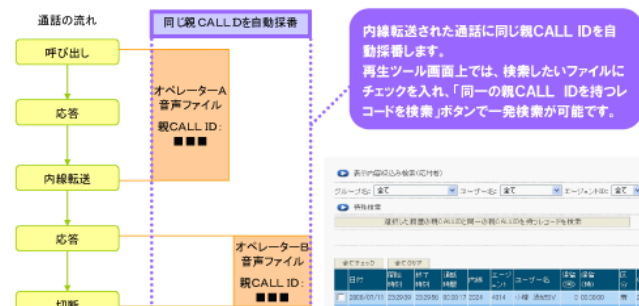
アプリケーションサーバと録音用サーバをご用意・設置頂くだけで利用可能です。

図B: インターフェースイメージ



図C: 関連通話検索について

関連する通話ファイルに親 CALL ID を自動採番しデータを持するため、検索が容易です。



【対応 IP 電話機について】

コラボスのコールセンター向け通信インフラ ASP サービス『@nyplace』にて提供する IP 電話機および AVAYA 社製 IP 電話機 (型番 4610 と 1616) につきましては、コラボス独自に動作確認済みです。

【その他のメリット】

コラボスのコールセンター向け通信インフラ ASP サービス『@nyplace』や ASP 型コールセンター向け CRM ソフト『COLLABOS CRM』と組み合わせて利用することにより、コールセンターに必要な機能を全て ASP で利用することが可能となります。

【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 (2009 年 5 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』
 - ・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』
 - ・通話録音システム ASP サービス『Talk Folder』
- Web サイト : <http://www.collabos.com/>
- Packet Folder サイト : <http://www.collabos.com/pf/>

【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。

【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