

## アフターコロナにおける働き方に対応 在宅コールセンター向けのサービス提供を加速 在宅時もオペレーターのサポートができる機能が充実

コールセンターを構築したい企業や自治体に向けて、コールセンターに必要なシステムを月額料金制のクラウド型で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、当社の主軸サービスである電話系サービス「@nyplace（エニプレイス）」について、在宅勤務下でも利用可能とするサービスの提供を、2021年7月1日より既存顧客向けにプレリリースしており、本日付で正式にサービス提供を開始したことをお知らせいたします。

新型コロナウイルス感染拡大の状況下において、コールセンター内の3密回避、事業継続計画（BCP）の観点から依然としてコールセンターにおける在宅勤務ニーズは高い状況です。また、ワークライフバランスの取り組みやアフターコロナを見据えた様々な働き方として、更にコールセンターの在宅勤務が進む傾向にあります。

### 当社の2タイプの電話系サービス

電話を受ける・架ける・転送する・自動で振り分ける・稼働率をレポートで把握する等、コールセンター運営に必須な2タイプの電話サービスです。

エニプレイス  
@nyplace



堅牢性・安定性が特徴  
AVAYA社製ハードフォン

世界・国内コンタクトセンター市場でトップクラスのシェアを誇るAVAYA社の交換機を採用。堅牢性・安定性が特徴。写真のような電話機を利用するハードフォン。在宅版は、電話機本体は不要なソフトフォン。

COLLABOS  
PHONE



コールセンターの在宅勤務にも対応  
自社開発のソフトフォン

パソコンとインターネット環境があれば手軽に始められる自社開発電話システム。@nyplaceと同等の基本機能を搭載し、携帯へのSMS送信などの付加機能も搭載。低コストで、本格的なコールセンターシステムを導入可能。電話機本体は不要なソフトフォン。

当社では、既に在宅勤務が可能なコールセンターシステムとして上記のソフトフォン「COLLABOS PHONE（コラボスフォン）」を提供しておりましたが、「@nyplace（エニプレイス）」についても、AVAYA社製の高い信頼性と充実した機能をそのままに在宅勤務ができるようサービス提供を開始しました。

## <3つの特徴>

### 1. 柔軟にコールセンターの拡張が可能

「@nyplace (エニプレイス)」での在宅勤務は、従来のハードフォンが不要となるソフトフォン型の為、パソコンとVPN等のインフラ環境があれば、働く場所にとらわれず、低コストでコールセンターの開設が可能です。1席から100席以上の大規模コールセンターにも幅広く対応しており、席数の増減もハードフォンの設置作業が不要のため、短納期でコールセンターの拡張等を行うことができます。

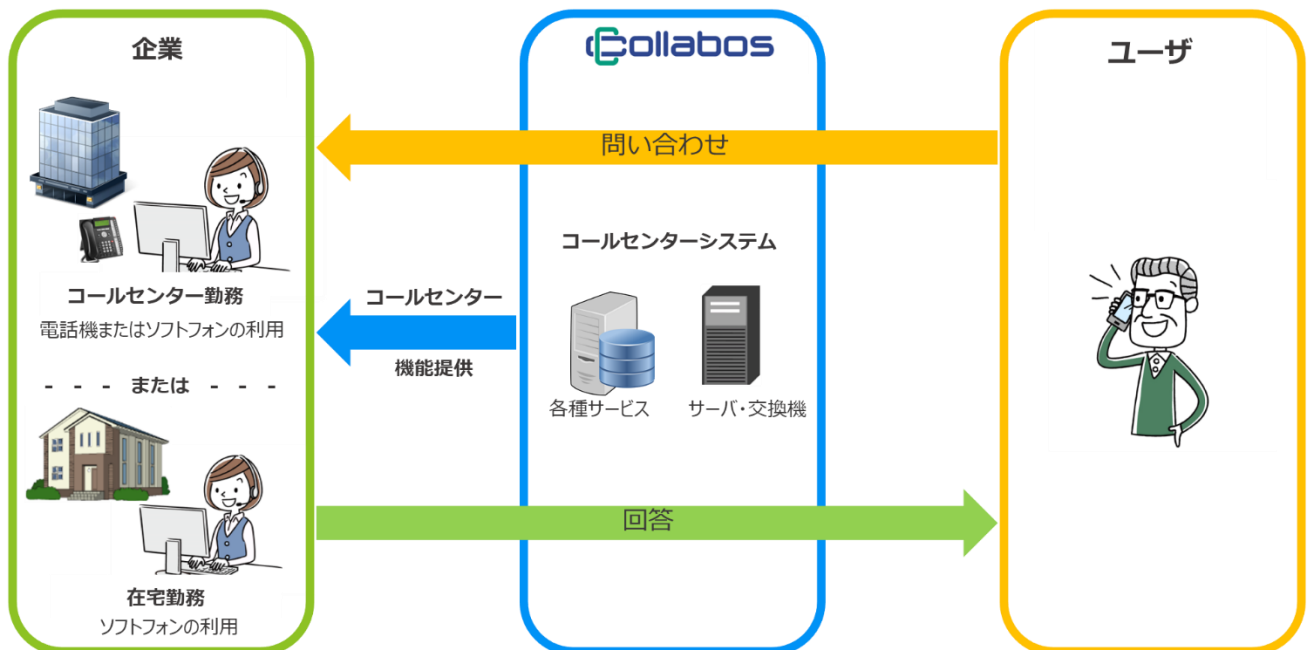
### 2. 在宅時もオペレーターのサポートができる機能が充実

在宅勤務時に課題となる、管理者の目が届きにくいオペレーターの在宅勤務状況についても、稼働状況を一目で確認できる座席表、リアルタイムレポート、音声認識等、管理者がサポートしやすい充実した機能が備わっており、在宅勤務においてもコールセンター出勤時と変わらないパフォーマンスを実現します。

### 3. 在宅環境でも信頼性の高いAVAYA社製PBXをベースに運用が可能

セキュリティ面や音声品質、安定性については高い信頼性を誇るAVAYA社製のPBX基盤を採用しており、在宅勤務時に求められる要求水準に応えます。

## <提供イメージ> コールセンター勤務時は電話機使用、在宅時はソフトフォン使用の場合



既に「@nyplace (エニプレイス)」をご利用いただいている企業様は、在宅勤務の運用移行にあたって、現状と変わらず、同じ機能を在宅環境でもご利用頂けるため、いつもと同じ統計レポートでの集計、分

析、通話録音の確認が可能となり、日ごとの在宅勤務とコールセンター勤務の切り替えも臨機応変に対応することが可能となります。また、在宅勤務移行時に負担となるオペレーター、SV への操作研修が不要なため、スムーズな在宅勤務の移行を実現します。

今後も当社は、企業のパートナーとしてサービス拡充を通じ、企業が抱える様々な課題を着実に解決し、多様化するニーズに応じた付加価値を提供してまいります。

=====

**<株式会社コラボス 会社概要> コーポレートサイト (<https://www.collabos.com/>)**

本 社：東京都墨田区押上一丁目 1 番 2 号 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（2021 年 3 月 31 日時点）

売 上 高：2,102 百万円（2021 年 3 月期）

従業員数：84 名（2021 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。

300 席超えの大規模コールセンターから 5 席前後の小規模コールセンターまで、約 880 拠点の導入実績があり、常時 10,000 席以上が稼働しています。

（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）

メール：ir@collabos.com