

## DX 時代へ 次世代型顧客情報管理システム 統合 CRM マーケティングシステムを新発売 マーケティング事業領域へ新規参入

コールセンターシステムを自社開発し、月額料金制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、次世代型コールセンターシステムの開発を進めており、従来コストセンターとして捉えられていたコールセンターを、売上を生み出すプロフィットセンターへ変革させることを可能にする統合 CRM マーケティングシステム「GROWCE（グロウス）」を2021年12月21日に新たに発売いたしました。



「GROWCE」は、コールセンターで利用される顧客情報管理（CRM）システムにマーケティングの機能を搭載しており、コールセンターに集まる対応内容等のオフライン情報と、Web マーケティング部門に集まるクリック数やサイト内行動等のオンライン情報を一元管理し、コールセンターで蓄積した情報をマーケティング活動につなげ、企業の売上向上に貢献するシステムです。

当社は、「GROWCE」の拡販により、新たにマーケティング事業領域への参入を進めてまいります。

※今回の新サービスは、2020年5月12日付で開示した「中期経営計画」の戦略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」によるものとなります。

### GROWCE導入前後の比較イメージ

#### 導入前



全てのアプリケーションが縦割りで、各々顧客データを処理。他事業部と情報が連携されておらず孤立してしまっている状態。

#### GROWCE



全てのアプリケーションがパッケージになっており、顧客データを一元管理。データのフォーマットも統一されているため、ビッグデータとしての情報収集や活用にも効果的。

## ■ 開発の背景

当社は、お客様相談室や製品問い合わせセンター等で利用されている IP 電話交換機システムや顧客情報管理システムを開発し、クラウドサービスの形態で提供しており、システムの開発から導入、提供、保守管理までトータルでサポートしております。

近年、チャットや LINE 等の SNS の普及により、コールセンターでは消費者のニーズに答えるため、従来の電話やメールだけではなく、FAQ やチャットボット等、マルチチャネルへの対応を行っておりますが、各チャネルで収集される顧客情報は貴重な情報資産でありながら、データ形式が異なることやデータが一元管理されていないこと等から、直接的にマーケティング活動や売上貢献に活用することが難しい状況でした。

また、マーケットではテレビ広告市場とインターネット広告市場が逆転し、大勢の消費者を対象としたマスマーケティングから、一人ひとりのニーズや購買履歴に合わせた One to One マーケティングに時代が変化してきており、コールセンターに集まる情報を AI で分析させることで、効果的な販売に結び付ける等、コールセンターシステムの高度化・多様化も進んでおります。

そのような背景を踏まえ、当社は「B to B」、「B to C」それぞれの企業で実証実験を実施し、構想から約 3 年をかけ、統合 CRM マーケティングシステム「GROWCE」を開発いたしました。主要機能は One to One 画面（CRM）、データ統合基盤（CDP）、施策実行機能（CXM）であり、これらが別システムではないワンパッケージとして構成しております。ワンパッケージだからこそ、データの統合が可能で、安価にご提供することが可能です。

## ■ GROWCE のメリット

### 【メリット①】 電話、メール、Web フォーム、チャット、SNS などマルチチャネルに対応

電話、メール、Web フォーム、SMS（ショートメッセージ）、チャット、SNS 等、マルチチャネルに対応しており、顧客情報管理（CRM）システムとして対応履歴や顧客情報の蓄積に加え、各チャネルで収集された情報も「GROWCE」1 つに蓄積可能。（※SMS、チャット、SNS は今後実装予定）

### 【メリット②】 オフラインデータとオンラインデータを統合し顧客満足度を向上

コールセンターに集まる、性別、年代、興味関心、通話履歴、対応内容、感情等のオフライン情報と、Web マーケティング部門に集まる、クリック数やサイト内行動等のオンライン情報を一元管理。

「この顧客とは、いつ、どの接点で、どんな対応、どんな施策を実施したのか」を瞬時に見分けることができ、顧客対応品質の向上や、施策重複による顧客満足度低下を防止することが可能。

### 【メリット③】 セグメント作成機能を用い、ターゲティング配信が可能

コールセンターに集まる情報と、Web マーケティング部門に集まる情報を、顧客を軸に統合し、セグメントを作成。例えば、メールマガジンを開封していただいたお客様にフォローコールを実施するなど、顧客一人ひとりの姿を可視化し、最適なアプローチが可能。

また、成約率 UP・コスト削減につながる施策の要として 100 社以上の解析実績を持つ、当社の AI データ解析サービス「Golden List（ゴールデンリスト）」との連携も予定しており、独自 AI 解析により、成約見込みの高い顧客リストを作成し、アウトバウンドの費用対効果を高めることも可能。

## ■資料請求、お問い合わせ

サービスサイト <https://collabos-service.jp/contact/contact/>

## ■今後の展開

「GROWCE」は、当社の既存サービスとの連携も予定しております。また、今回の開発は、第一段階となり、今後も更なる利便性向上に向けて、追加機能を順次実装していく予定です。

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> (<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](mailto:ir@collabos.com)