

クラウド型コールセンターシステム「COLLABOS PHONE」と 顧客管理・営業支援システム「Zoho CRM」の連携を開始 電話とCRMの連携で、顧客情報の自動表示とプレビュー発信を実現

株式会社コラボス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：茂木 貴雄、以下「当社」）は、ゾーホージャパン株式会社（本社：神奈川県横浜市、代表取締役：Manikandan Thangaraj）の認定パートナーである株式会社 Zooops Japan（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：渡部 佳朗、以下「ズープスジャパン」）が販売する顧客管理（CRM）・営業支援（SFA）システム「Zoho CRM」と、当社が提供するクラウド型 CTI コールセンターシステム「COLLABOS PHONE」との連携を開始しましたのでお知らせします。



■ Zoho CRM とは？

URL: <http://www.zoho.jp/crm/>

世界中で 25 万社以上の企業が導入しているクラウド型顧客管理（CRM）・営業支援（SFA）システムで、マーケティングオートメーション（MA）や自動集計のレポート機能等、効率的な営業活動が行えるシステムです。

■ COLLABOS PHONE とは？

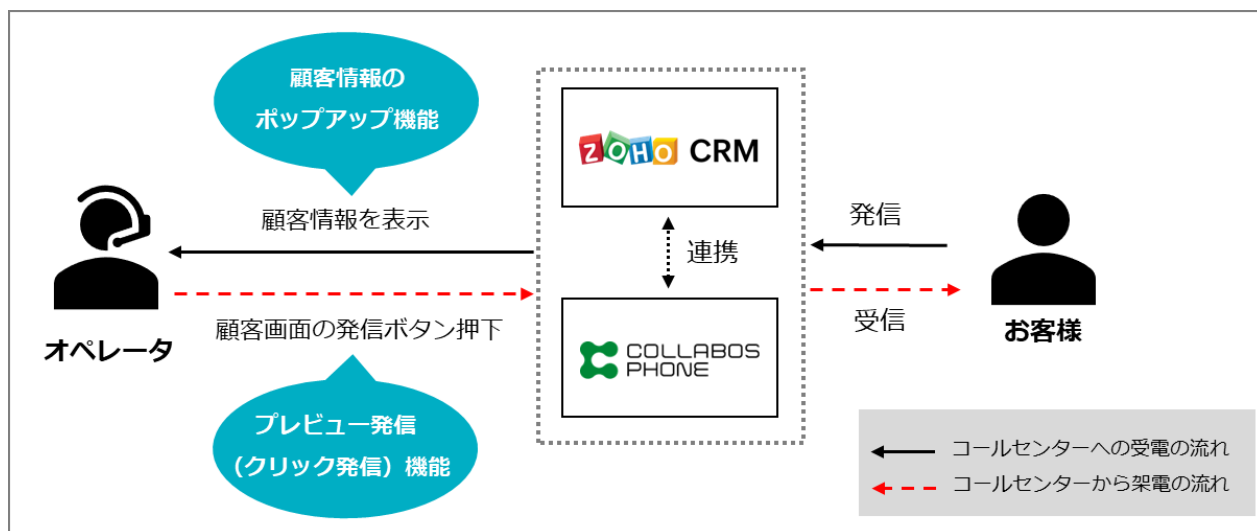
URL: <https://collabos-service.jp/service/pbx/collabosphone>

当社が自社開発したロケーションフリーで利用できる多機能なクラウド型 CTI コールセンターシステムです。コールセンターに必要な基本機能は全て搭載しており、在宅コールセンターや本格的なコールセンターを低コストかつ短納期でご利用いただけます。

■活用イメージ例

今回のシステム連携により、お客様がコールセンターへ発信した際に、コールセンターのオペレーターが確認する「Zoho CRM」の画面上に、自動的に該当の顧客情報を表示するポップアップ機能や、コールセンターからお客様へ発信する際に、電話番号を入力することなく、「Zoho CRM」の顧客情報画面上から発信ボタンを押すことで発信を行うプレビュー発信機能の利用が可能となります。

注：上記機能は、「Zoho CRM」へ事前に電話番号を登録済みの顧客のみ対応の機能です。



■今回のシステム連携による効果

効果1：自動表示、対応の効率化

既にCRMへ登録されている顧客から電話がかかって来た際に、自動的に該当の顧客情報画面が表示されるため、顧客から情報等を聞いて検索を行い、顧客を特定する業務フローが不要となり、応対時間の短縮につながります。

効果2：顧客満足度の向上

顧客の情報が受電と同時に自動的に表示されることで、過去の顧客との対応履歴をスピーディに参照でき、過去問い合わせた内容を求められた際も、会話をスムーズに行うことが可能ですので、エスカレーション等が減り、一次解決率等が向上し、顧客満足度の向上に繋がります。

効果3：ミスを軽減するオペレーション

コールセンターから顧客へ架電する際に電話番号を入力する必要がないため、手動入力での番号間違いを抑止し生産性向上につながります。また、複数の問い合わせ窓口を1人のオペレーターが受け付けている場合、「Zoho CRM」画面上において、着信時に自動的に該当窓口毎の画面が立ち上げるため、ミスなくスムーズに会話を始められます。

当社は、今後もシステム連携などの協業を通じて、コールセンターにおけるあらゆるコミュニケーションを最適化し、世の中を「より豊かに」「より便利に」するための事業推進により一層力を入れてまいります。

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

本 社 : 東京都千代田区三番町 8 番地 1 三番町東急ビル 8 階

設 立 : 2001 年 10 月 26 日

代 表 者 : 代表取締役社長 茂木 貴雄

事業内容 : 当社は企業等で利用されるコールセンターシステムを開発し、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 960 拠点の導入実績があり、常時 11,000 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)

【株式会社 Zooops Japan 会社概要】 (<https://www.zooops-japan.co.jp/outline/>)

本 社 : 東京都千代田区神田和泉町 1 番地 12-15 O・S ビル 4F

設 立 : 2007 年 12 月 10 日

代 表 者 : 代表取締役社長 渡部 佳朗

事業内容 : ゴーホージャパン株式会社の認定パートナーであり、Zoho Creator 認定デベロッパーです。「Zoho CRM」のカスタマイズ、サービス販売や運用支援を行っている会社で、IT プロダクトサービス事業や IT システムソリューション事業を展開しており、プロダクトサービスの開発、販売、運用、Web システムの受託開発、業務システムの開発支援等を行っております。(一般労働者派遣事業者 : 届出番号 派 13-308289)

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 管理部 総合企画課 広報担当 : 多田 (ただ)
メール : ir@collabos.com