

## コールセンターの対応品質と顧客満足度向上へ コラボス × サポートス共催セミナー 12月16日開催 コールリーズンの取得・活用方法を解説

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」）と株式会社サポートス（本社：東京都千代田区、代表取締役：永江 恭、以下「サポートス」）は、共同で無料オンラインセミナー「コールリーズンの取得・活用方法」を2022年12月16日（金）16時00分より開催いたします。



共催 WEBINAR

株式会社コラボス

株式会社サポートス

コールリーズンの取得  
活用方法

12月16日（金）  
16時～

株式会社コラボス 野澤 郁実

株式会社サポートス 佐々木 輝

### ■背景

近年、ビジネス環境の変化が著しい中で、企業がデータとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に製品やサービス、ビジネスモデルを変革することで競争上の優位性を確立することを目的に、DXによるデータ活用が推奨されています。コールセンターにおいても、商品への意見やクレームなど様々な顧客の声を収集・分析して経営に活用するために、一層DX化の流れが進むと考えられています。

このような状況の下、「商品の使い方を知りたい」「サービスを申し込みたい」「商品の注文内容を変更したい」など顧客からの問い合わせにおけるコールリーズンの収集と分析は、顧客のニーズを明らかにするだけでなく、オペレーターの教育やトークスクリプトの刷新による対応品質の向上が期待できます。

また、CRM（顧客情報管理システム）の活用により取得したコールリーズンは、IVR フローの最適化や VOC 分析による業務・運用改善などに役立たせることで顧客満足度の向上を実現できます。

本セミナーでは、コールセンターに特化したサービスを提供する当社とシステム開発のサポートや販売等を行うサポートスが主催して、「顧客情報管理システムを活用したコールリーズンの取得方法」、「コールリーズンにおける分析の重要性と活用方法」を題材に、今後コールセンター運営を始める事業者様やコールセンターの運営を改善したい管理者様向けに、コールリーズンの活用方法を解説します。

## ■セミナー概要

- テーマ : 「コールリーズンの取得・活用方法」
- 開催方法 : Zoom にて開催
- 開催日程 : 2022 年 12 月 16 日（金）
- 参加費用 : 無料
- 参加方法 : お申込みフォームより登録  
: お申込みいただいた際のメールアドレス宛にセミナーの URL をお送りします
- URL : <https://form.k3r.jp/collabos/cps20221216>
- 主催 : 株式会社コラボス、株式会社サポートス
- 備考 : セミナーを視聴するには事前にお申込みフォームよりご登録下さい

### <登壇者プロフィール>

【野澤 郁実（のざわ いくみ）】

株式会社コラボス CP 戦略部

クラウド型 CTI「COLLABOS PHONE」をはじめとしたコールセンターシステムの販路拡大を促進するためのインサイドセールスに従事し、現在は新規営業チームとしてコールセンターに関連する様々なテーマによるセミナーの企画、登壇による営業活動を推進している。



【佐々木 輝（ささき あきら）】

株式会社サポートス マーケティング事業本部

株式会社 CSK 社長室を経て、Apple（クラリス）入社。Claris FileMaker と iPhone や iPad での業務改善コンサル、年 200 回の iOS デバイス活用セミナー講師を展開。国内パートナー育成に注力。2017 年 10 月からサポートスにて企業の業務改善を支援中。現在、さまざまなサービスと連携してリモ



ネットワークとワーケーションの未来像を提案している。

#### ■ コラボス提供サービス

##### 【 COLLABOS PHONE 】

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。

詳細：

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

#### ■ サポートス提供サービス

##### 【 Claris FileMaker ソリューション 】

Claris FileMaker は、Apple 社の 100%出資子会社である Claris 社が開発したデータベース管理システムです。サポートスは Claris International Inc.の認定パートナー、Claris Partner ( CP )の中でも最上位である Platinum レベルメンバーです。

詳細：

<https://fmsolution.supportas.co.jp>

#### 【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 990 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)

#### 【株式会社サポートス 会社概要】 ( <https://supportas.co.jp/> )

本 社：東京都千代田区飯田橋三丁目 11 番 13 号 飯田橋 i-MARK ANNEX 9 階

設 立：2010 年 12 月 24 日

代 表 者：代表取締役社長 永江 恭

事業内容：データベース管理システム「FileMaker」のシステム開発を中心とした IT ソリューション事

業とコールセンターや業務代行等のヒューマンソリューション事業を組み合わせ、お客様のビジネスを最大限に活かし、発展し続けるためのサポートを提供しています。

**【本件に関する問い合わせ先】**

株式会社コラボス 広報担当：石原（いしはら）

メール：ir@collabos.com