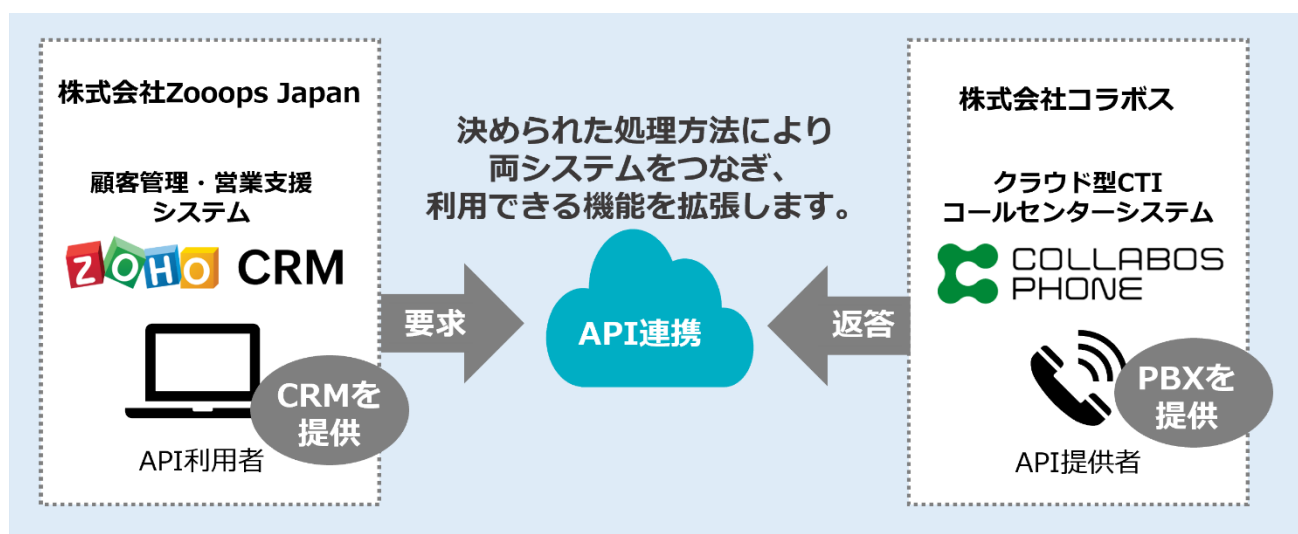


手間のかかる通話内容の聞き起こし作業や分析プロセスを簡単に クラウド型 CTI コールセンターシステム「COLLABOS PHONE」と 顧客管理・営業支援システム「Zoho CRM」の API 連携を開始

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、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、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：渡部 佳朗）が販売する顧客管理（CRM）・営業支援（SFA）システム「Zoho CRM」との API 連携（※）を 2023 年 3 月 1 日に開始しましたのでお知らせいたします。

※：API 連携とは、ソフトウェアやアプリケーションを別のプログラムと接続し、機能の一部を共有する仕組みです。



API連携のイメージ図

■背景

当社は、2022年10月に、「Zoho CRM」と「COLLABOS PHONE」のURL連携（※）により、お客様からコールセンターへ着信があった際に、「Zoho CRM」の画面上に自動的に該当する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提

供を開始いたしました。今回の API 連携は、主にコールセンターの管理者が行う顧客分析やクレーム分析、報告書作成、またコンプライアンス管理やオペレーター評価、スタッフ指導等において必要不可欠となる、通話内容の聞き起こし作業や通話情報のデータ取得及び分析プロセスを効率的かつ容易にするための連携となります。

※：URL 連携とは、URL のスキーム名部分にアプリを指定することで、そのアプリを起動できる仕組みです。

■ Zoho CRM とは？

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

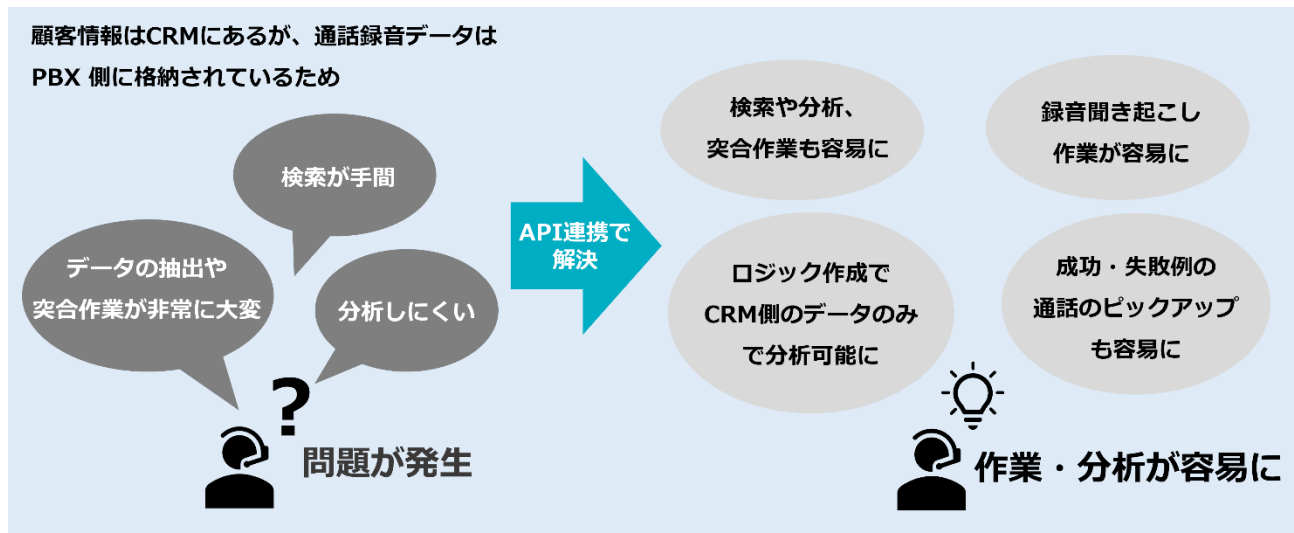
世界中で 25 万社以上の企業が導入しているクラウド型顧客管理（CRM）・営業支援（SFA）システムで、マーケティングオートメーション（MA）や自動集計のレポート機能等、効率的な営業活動が行えるシステムです。

■ 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。

■ 今回の API 連携の効果



従来は、「Zoho CRM」で管理される顧客情報と、「COLLABOS PHONE」のPBX側に格納されている通話録音データが連携されていなかったため、コールセンターの管理者が通話内容の聞き起こしや通話情報のデータ取得、分析作業を行う際、検索の手間がかかったり、データ抽出や突合作業が煩雑であったり、また、分析がしにくいという問題がありました。

今回の API 連携により、CRM 画面上への録音データ挿入が可能となり、データの突合作業が不要となったことで録音聞き起こし作業が容易になりました。また、CRM 画面上に、算出するロジック・項

目を作成すれば、CRM 側のデータのみで通話録音内容を分析することが可能となり、例えば、成功/失敗事例の通話抽出により、それらの通話時間や保留時間の割合等も細かく傾向を分析することが容易となりました。その他、オペレーター別や通話別に通話終了後の対応記録の登録時間や保留回数分布等も分析が可能になります。

今回の API 連携において取得可能なデータは、以下のとおりです。

属性	取得可能データ	備考
通話録音データ	音声再生URL	該当通話の通話録音を呼び出すためのURL情報
通話履歴情報	通話開始時間	通話を開始した日時
	通話終了時間	通話を終了した日時
	内線番号	通話対応したエージェントの内線番号
	顧客電話番号	通話相手先の電話番号
	通話方法	発信 or 着信
	対応メモ名称	COLLABOS PHONEの機能であるメモ情報
	保留回数	通話中に保留した回数
	保留時間	通話中に保留した時間
	業務名	通話した対応窓口の名称
	ダイヤルイン番号	通話した対応窓口の受付電話番号
	着信経路番号	通話した窓口に紐づいてCOLLABOS PHONEで設定されている着信経路番号

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 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