

## コールセンターの業務最適化を実現 コールバック支援製品「Afullect」を4月提供開始 あふれ呼による売上の機会損失を撲滅

コールセンターシステムをクラウドで提供している株式会社コラボス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：茂木 貴雄）は、豊富な機能であふれ呼（※1）の効率的な活用ができるコールバック支援ソリューション「Afullect（アフレクト）」の提供を2023年4月3日(月)に開始します。

※1 あふれ呼…電話の回線数を上回る数の入電が原因でオペレーターにつながらないコールのこと



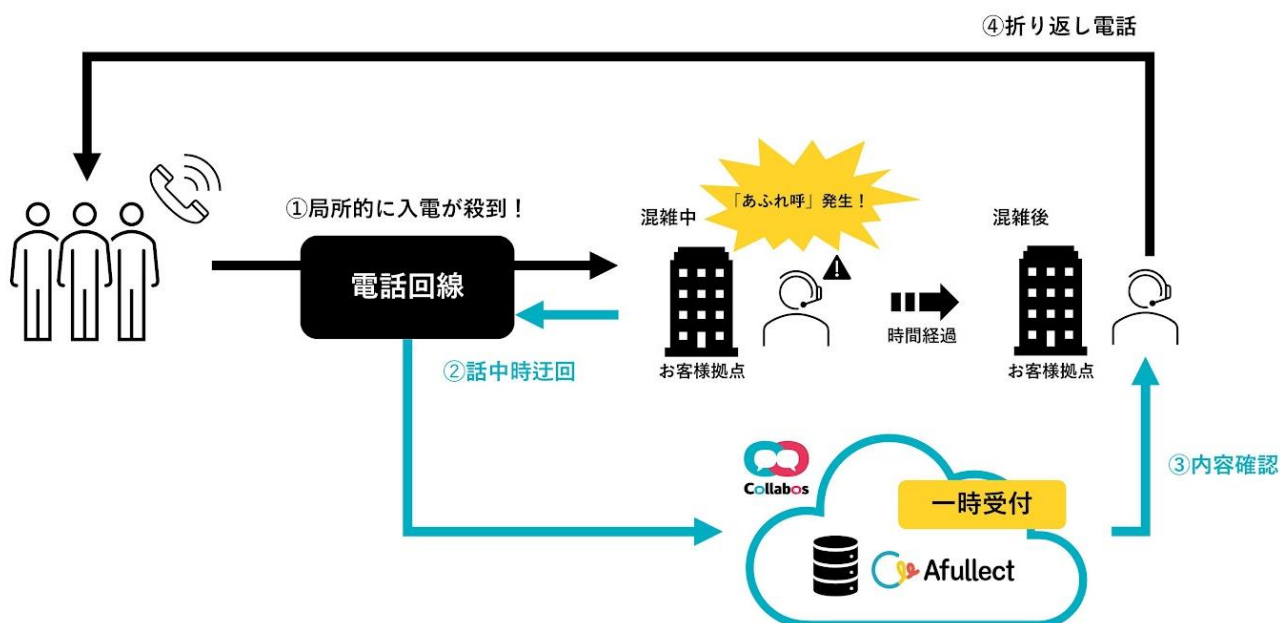
### ■背景

コールセンターは企業にとって重要な顧客接点ですが、オペレーターの慢性的な人材不足が大きな課題となっています。自動応答等による業務効率化が進む現在でも、電話の集中やオペレーター不足により、電話がつながらない「あふれ呼」が発生してしまいます。「あふれ呼」は、顧客満足度を低下させたり、売上の機会損失の要因となることから、用件を録音にて受け付け、オペレーターから電話をかけ直す「コールバック」が必要となります。

しかしながら、月にどれくらいあふれ呼があるか把握できていなかったり、受付体制が整備されていないことにより、適切なコールバックができないコールセンターも少なくありません。

このような背景の下、当社は、これまでのコールセンター支援で培ったノウハウを集約し、効率的かつ高品質なコールバックの運用やコールセンター業務のプロフィット化に貢献するコールバック支援ソリューション「Afullect」の開発に至りました。

## ■ 「Afullect」 の利用イメージ



## ■ サービスの特徴

### 1. あふれ呼の実態を把握することで適正なコールセンター運営を実現

着信数や対応数等の実数を把握できるため、問い合わせが多い時期・時間帯の把握や増加要因の分析に活用することが可能になります。スーパーバイザー（管理者）はコールバックする各担当オペレーターや対応状況、当日の着信件数に応じてコールセンターの適正な運営の実現に役立てることができます。

### 2. 豊富な機能でコールセンター業務の効率化やプロフィット化に貢献

コールフロー設定機能により自由に IVR（※2）やアナウンスの設定をしたり、SMS 送信機能で Web ページの URL を通知することができます。これにより、問い合わせの一時受付をしたり、お客様の自己解決を促すことで業務効率化を実現します。また、留守録機能でコールバックを円滑に行うことで、対応品質の向上や、商品・サービスにおける注文の機会損失を防ぐことができます。

※2 IVR…電話の問い合わせに対して自動音声ガイダンスによって応答する機能のこと

## ■ 価格

初期基本料金： ¥ 50,000（税別）

月額料金： ¥ 30,000 / ダイヤルイン番号あたり（税別）

実際の利用環境により価格が変動する場合がありますため、詳細はお問い合わせください。

## ■ 今後の展開

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)

**【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](mailto:ir@collabos.com)