

AI CROSS とコラボスが販売代理店契約を締結

～コールセンター業務の自動化と生産性を向上～

企業や自治体等で利用されるコールセンターシステムやマーケティングシステムを開発し、月額制のクラウド型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、以下「当社」）は、コールセンター業務の自動化と生産性を向上させるために、AI CROSS 株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 CEO：原田 典子、以下「AI CROSS 社」）と販売代理店契約を 2023 年 7 月 13 日に締結し、AI CROSS 社のサービスを当社で代理販売することといたしました。

また、あわせて当社のクラウド型 CTI コールセンターシステム「COLLABOS PHONE」と AI CROSS 社の SMS（※1）サービス「絶対リーチ！SMS」との API 連携（※2）も開始しております。

※1：SMS とは、ショートメッセージサービスの略で、相手の電話番号を特定できれば、携帯電話等へ簡単にメッセージを送信できる機能のことです。スマートフォンや携帯電話の標準機能として搭載されており、到達率や開封率が高いことから、ビジネス用途で取り入れる企業が増えています。

※2：API 連携とは、アプリケーション・プログラミング・インターフェースの略称で、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。



■ 契約締結の背景

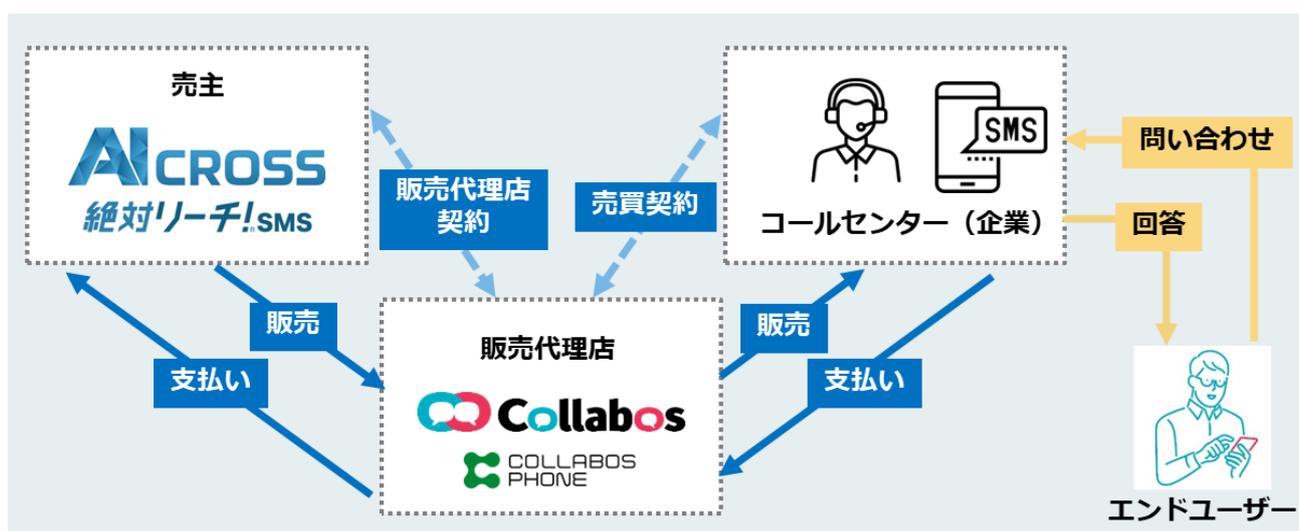
AI CROSS 社は、AI で企業のコミュニケーション力を高める「Smart AI Engagement 事業」を展開し、お客さまの業務効率化と働き方の多様化を支援しています。同社が提供する SMS サービス「絶対リーチ！SMS」は、携帯電話番号宛にメッセージのやりとりが行えるサービスです。2023 年 4 月時点で 6000 社を超える企業が導入しており、国内携帯キャリアと直接接続の SMS 配信ルートを繋ぎ、90%以上の高い到達率と高品質なサービスを提供しています。

当社は、同社の SMS サービス「絶対リーチ！SMS」の代理販売をすることで、当社サービスの販売体制の拡大及び当社サービスと組み合わせた複合的かつ最適なソリューションサービスを提供することができると考え、この度、販売代理店契約の締結に至りました。具体的には、近年の生活様式の多様化により、コールセンターが抱える課題は、非常に多様化しており、チャットや SNS を利用したマルチチャネル対応、在宅勤務への対応、自動化や AI サービスの導入等、コールセンターは、自社だけでは解決できない課題を抱えています。加えて、高い離職率や採用難、人件費の高騰による人員不足等の課

題も存在し、効率的な問い合わせ対応の体制を早急に構築することが求められています。

そのような環境において、本契約締結により、顧客対応の窓口を当社に一本化することで、コールセンターに必要なサービスをワンストップで提供することができ、複数サービスの契約手続きや初期コストの削減などを通じて、顧客満足度の向上と販売体制の強化を図ります。

また、同社が提供するサービスには、当社サービスと親和性の高いサービスも多く、今後、協業の仕組みづくりをさらに加速させ、コールセンターが抱える課題を共に解決していきたいと考えております。



販売代理店契約のイメージ

■ 「絶対リーチ！SMS」 とは？

企業が顧客へ向けて、SMS を手軽に送受信可能な法人向けの SMS 配信サービスです。パソコンの専用管理画面からメッセージを送信できることはもちろん、DM の置き換えや決済代行、さらに API 連携により利用しているシステムに SMS 送信機能を組み込むこともできます。

<https://aicross.co.jp/zettai-reach/>

■ 「COLLABOS PHONE」 とは？

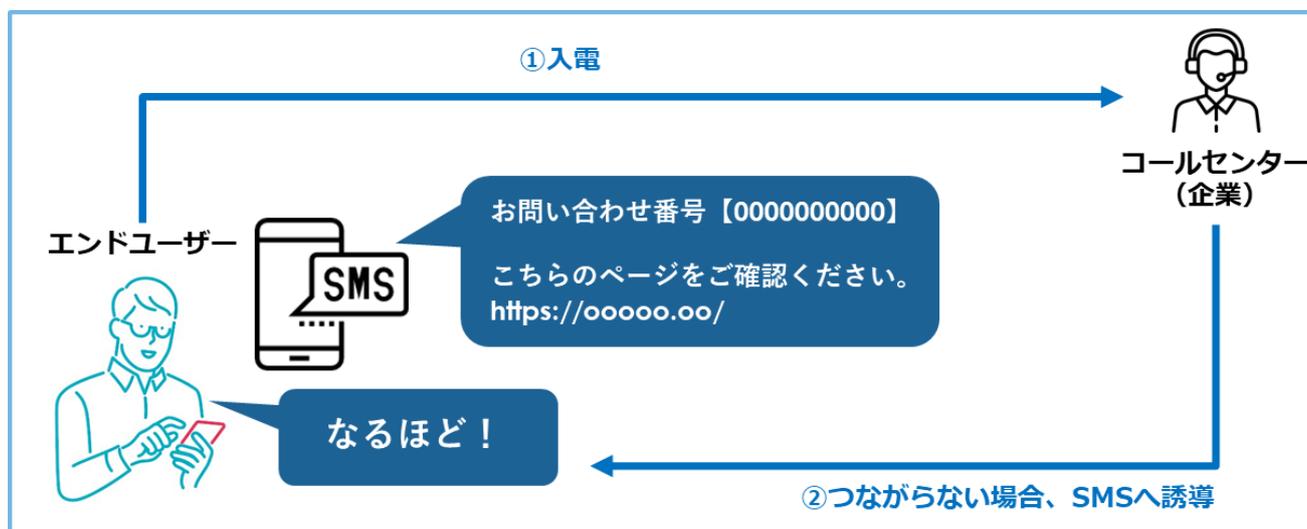
ロケーションフリーで利用できる多機能なクラウド型 CTI コールセンターシステムです。コールセンターに必要な基本機能は全て搭載しており、在宅コールセンターや本格的なコールセンターを低コストかつ短納期でご利用いただけます。

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

■システム連携（API 連携）の効果

コールセンター業界において、従来からの課題である高い離職率や採用難に加えて、昨今の人件費の高騰により、できるだけ人手をかけずに自動化したいというニーズは高まっています。また一方で、問い合わせるユーザー側においては、待ち時間は少なくし、早く解決したいというニーズを持っております。そのような状況において、SMS サービスの利用メリットは大きく、今後コールセンターにおいてさらに導入が高まるものと考えております。

今回のシステム連携により、例えば、コールセンターが営業時間外でオペレーターが対応不可の場合や電話が混み合っていて繋がらない場合、問い合わせ内容が簡易で人が介入する必要のない場合等は、コールセンターへ着信があった際に、ユーザーの携帯電話へ Web フォームやチャットボットの URL 等を SMS のメッセージとして自動送信することができます。これにより、エンドユーザーの自己解決を図り、ストレスとなる待ち時間を削減し、オペレーターの工数も削減することができます。



SMSサービス活用のイメージ

●お問い合わせ

下記リンクの申込みフォームよりご連絡ください。

「COLLABOS PHONE」サービスサイト

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

当社は、今後もシステム連携等の協業を通じて、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 : 企業等で利用されるコールセンターシステムを開発し、日本で初めて月額制のクラウド型で提供した会社です。300 席超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 1,000 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)

【AI CROSS 株式会社 会社概要】 (<https://aicross.co.jp/overview/>)

本 社 : 東京都港区虎ノ門四丁目 3 番 1 号 城山トラストタワー 20F

設 立 : 2015 年 3 月

代 表 者 : 代表取締役 CEO 原田 典子

事業内容 : 技術革新を積極的に行い、機械学習などを活用した予測モデルを元に効率的なコミュニケーションインフラをつくり上げることにより、コミュニケーションの新しい価値を生み出す会社です。(電気通信事業者 : 届出番号 A-23-12228)

【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