

## 三菱 UFJ ニコス株式会社が 「補助金アドバイザー・サポートサービス」の受付業務に コラボスの「GROWCE」を採用

コールセンターシステムやマーケティングシステムを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「コラボス」）は、顧客情報管理（CRM）システムにマーケティングの機能を搭載した統合 CRM マーケティングシステム「GROWCE」が、三菱 UFJ ニコス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長兼社長執行役員：角田 典彦、以下「三菱 UFJ ニコス」）の運営する、国や地方自治体の各種補助金や助成金の申請準備を支援するサービス「補助金アドバイザー・サポートサービス」の受付業務に採用されましたことをお知らせいたします。



導入事例記事はこちら <https://collabos-service.jp/service/crm/growce/case/>

### ■導入に至った背景

三菱 UFJ ニコスは、個人・企業向けのクレジットカードの発行や加盟店への決済システム導入、金融機関などからのカード発行業務の受託など、快適・安全・安心なキャッシュレス社会の実現に向け、多様な決済サービスを提供する三菱 UFJ フィナンシャル・グループの中核企業です。

同社は2023年4月に、中・小規模法人向けのキャッシュレスやDXの支援を目的に、国や地方自治体の各種補助金や助成金を十分に活用できていない街の飲食店等へ、補助金・助成金制度の紹介から申請手続きまでを包括的に支援する「補助金アドバイザー・サポートサービス」の事業を本格的に開始しま

した。これに伴い、顧客からの問い合わせ情報を効率的に管理するための CRM システムの導入が必要となり、複数の企業を比較検討した結果、コラボスの統合 CRM マーケティングシステム「GROWCE」を採用することとなりました。

## ■システム採用ポイント

### 採用ポイント

- ・ 業務の流れがイメージ出来たこと
- ・ コラボス担当営業の方の柔軟かつスピーディーな対応
- ・ RPAを活用し「BOX」と「GROWCE」を連携させ、ミスが発生しそうな業務をRPAで自動化できた点
- ・ 多くの企業からの問い合わせメールを全て「GROWCE」のチケットIDに紐づけ一括管理できた点

(三菱 UFJ ニコス株式会社 営業第2本部法人統括部 田形氏からのコメント)

システムの採用ポイントは、コストの観点もありますが、弊社からの様々な質問や要望に対して、コラボスさまの真摯にご対応頂く姿勢が一番の決め手となりました。限られた期間の中で非常にクオリティの高いサービスを開始できたのは、丁寧かつ迅速にご対応くださったコラボスさまあってのことだと思います。例えば、受付業務の構築では、初歩的な質問から難しいリクエストに至るまで、柔軟かつスピーディーに対応してもらえました。また、業務特性上、複数のシステムを利用することで生じるオペレーションミスの懸念もありましたが、RPAを活用して株式会社 Box Japan さまが提供するファイル共有サービス「BOX」とコラボスさまの統合 CRM マーケティングシステム「GROWCE」のシステムを連携いただいたことで、ミスの防止のみならず運営の円滑化も実現でき、とても感謝しています。

## ■「補助金アドバイザー・サポートサービス」とは

「補助金アドバイザー・サポートサービス」は、三菱 UFJ ニコスが中・小規模の法人を対象に補助金の紹介から補助金申請のサポートまでを包括的に支援するサービスです。特に街の飲食店等は、人手不足や食材原価上昇、海外からのインバウンド需要などへの様々な対策が求められる中、国や地方自治体が整備する補助金や助成金制度を活用するためには、迅速な情報収集や手続きの手間が発生すること、また相談できる専門家が身近にいないことから、活用できていないケースが多いのが現状です。

このような状況に対して、三菱 UFJ ニコスはクレジットカードビジネスで培ってきたノウハウや提携ネットワークを活用し、キャッシュレスや DX を実現・拡充したい事業者向けに、最適な決済手段やデジタルサービス導入に活用できる補助金申請等をトータルでサポートします。

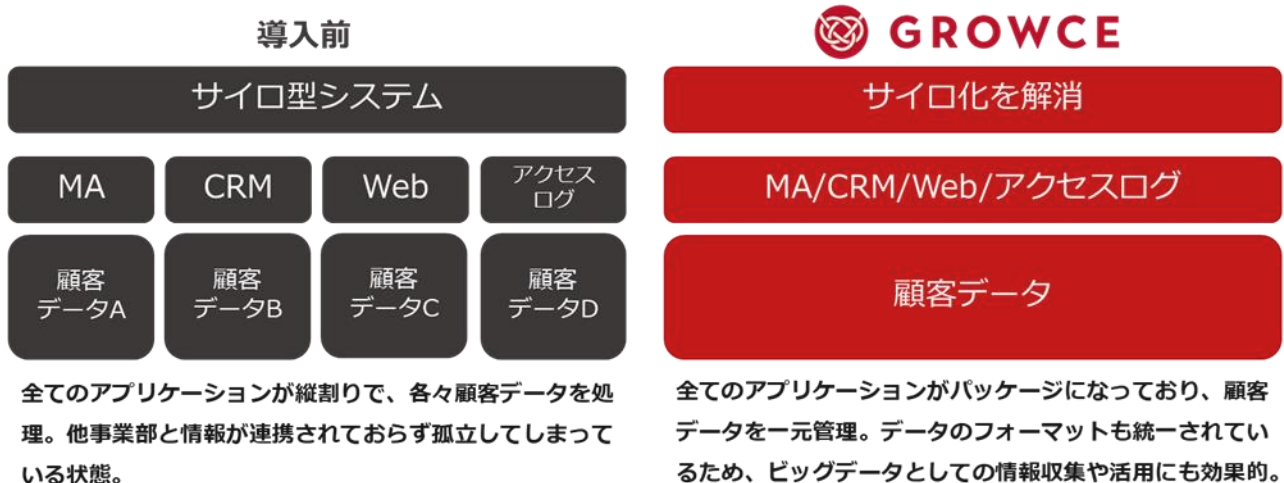
具体的には、キャッシュレスや DX への企画提案やシステム導入、また事業者が「どんな補助金を受けられるのか」についてアドバイスし、その補助金の申請手続きなどを三菱 UFJ ニコスのネットワークなどを活用してサポートします。

## ■「GROWCE」とは

コールセンターで利用される顧客情報管理（CRM）システムにマーケティングの機能を搭載した統合CRM マーケティングシステムです。コールセンターに集まる対応内容等のオフライン情報と、Web マーケティング部門に集まるクリック数やサイト内行動等のオンライン情報を一元管理。顧客対応品質の向上や、施策重複による顧客満足度低下を防止。One to One 画面（CRM※1）、データ統合基盤（CDP※2）、施策実行機能（CXM※3）をワンパッケージで構成し、オンライン×オフラインのデータ統合を実現します。マルチチャネル対応も可能で、コールセンターで収集した情報を、マーケティング活動につなげ、企業の売上向上に貢献するシステムです。

- ※1 CRM（Customer Relationship Management）  
顧客情報を集約して一人ひとりの顧客に適切な対応を行い、顧客との良好な関係性を維持・向上させていくこと
- ※2 CDP（Customer Data Platform）  
顧客一人ひとりの属性データや行動データを一元的に収集・統合・分析し活用するためのデータ統合基盤
- ※3 CXM（Customer Experience Management）  
商品やサービスを購入する際に顧客が体験する感動や心地良さ、満足度などの感覚的な付加価値体験を向上させていくこと

## GROWCE導入前後の比較イメージ



※「GROWCE」の詳細はこちら <https://collabos-service.jp/service/crm/growce/>

※そのほかの導入事例はこちら <https://collabos-service.jp/cases/>

### 【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、月額料金制のクラウド型で提供している会社です。コールセンターに必要な機能はすべてワ

ンストップで提供しており、スマホ対応も可能な電話システム (PBX/CTI) や顧客情報管理システム (CRM) のほか、チャットボットや FAQ 蓄積等のマルチチャネル対応、会話の自動要約及びテキスト化等の音声認識、ChatGPT と連携したマーケティングシステム、AR (映像共有)、AI データ解析等を提供しております。コールセンターの応答率や対応品質向上はもちろん、VOC の見える化やプロフィットセンター化まで、コールセンターやマーケティング部門が抱える課題をトータルで解決します。5 席前後の小規模コールセンターから 300 席超えの大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)

**【本件に関する問い合わせ先】**

株式会社コラボス 広報担当：多田 (ただ)  
メール：ir@collabos.com