

報道関係各位

2019年11月07日

株式会社コラボス

代表取締役社長 茂木 貴雄

(証券コード：3908)

マルチチャネル市場 120%成長に向け、サービスの販売促進を図る コールセンターのオムニチャネルソリューション販売開始 対応遅れる業界のパイオニア目指す 11月7日

コールセンター向けにクラウドサービスを提供する株式会社コラボス（本社：東京都墨田区、代表取締役社長：茂木 貴雄）は、オムニチャネルソリューション（※）「XCALLY（エックスコーリー）」の販売代理店契約を、当社のグループ会社である株式会社 GeekFood（本社：東京都台東区、代表取締役社長：内 信史）と締結し、2019年11月7日（木）に販売を開始いたします。

※ここでいうオムニチャネルソリューションとは、電話やメール、SNS（LINE、Twitter、Facebook）等の複数のチャネルを同時に1つの管理画面上で利用・管理できるシステムのことを指します。

コールセンターのマルチチャネル化のパイオニア目指す

コールセンターを取り巻く環境は日々変化しています。エンドユーザーの利用チャネルは、これまで主流であった電話、メールだけでなく、チャットやSNS（LINE、Facebook、Twitter等）など、顧客ニーズの多様化が進み、マルチチャネル(複数チャネル)対応ニーズも増加傾向にあります。

これまで、コールセンターでのマルチチャネル対応は、運用が根付いておらず、現場へのシステム導入率は低い傾向でした。しかし、ここ数年で、問い合わせ者の電話離れ、SNSでのコミュニケーションツールの増加、チャットでの対応増加など、コールセンターもマルチチャネル化へのいち早い対応が迫られています。

そこで当社は、コールセンターのマルチチャネル対応業者がまだ少ない段階から、革新的なオムニチャネルソリューション「XCALLY」を販売することでノウハウや実績を形成し、

“コールセンターのマルチチャネル化のパイオニア”を目指したいと考えています。

市場規模はこれから成長の分野であり、120%前後の成長率で推移しております。

＜図表Ⅱ-3-10＞オムニチャネル&マルチチャネルシステム市場推移

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
オムニチャネル&マルチチャネルシステム(百万円)	5,300	7,250	8,400	9,900	11,700	12,400	16,000
前年比	-	136.8%	115.9%	117.9%	118.2%	106.0%	129.0%
平均成長率	20.2%						

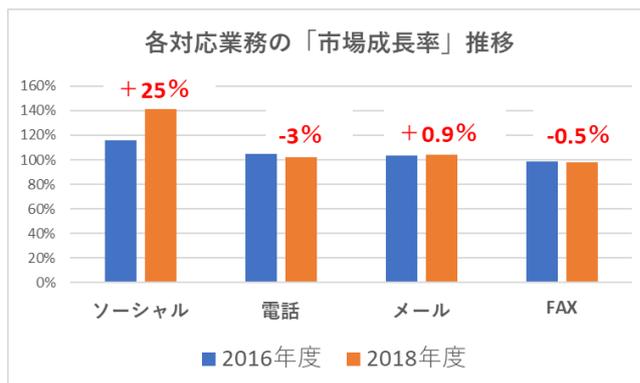
引用：(株)ミック経済研究所『クラウド型CRM市場の現状と展望 2018年度版』

コールセンターでの利用チャネル多様化に対応しニーズ開拓

コールセンターでの対応業務の2016年度から2018年度にかけての市場規模としては、電話対応業務が95%以上を占め、ソーシャル（Chat/Web、SNS、SMSなどの複数チャネル）対応業務の市場規模は1%程度となっております。

しかし一方で成長率については、右表の通り、電話対応業務は減少傾向となってきましたが、ソーシャル（Chat/Web、SNS、SMSなどの複数チャネル）対応業務は、増加傾向となっております。

今後もこの傾向は加速していくものと予測されます。



引用：株式会社経済研究所「コールセンター市場総覧 2019-2020」を基に当社作成

XCALLY の特徴

「XCALLY」は、コールセンター運営に不可欠な電話、音声機能に加え、電話やメール、SMS（ショートメール）や、FAX、チャット、SNSなど多彩なチャネルに対応しています。かつSalesforce（セールスフォース）など様々なCRMとの連携実績もあり、今まで蓄積してきた大量の顧客情報も活用できます。

オンライン比較サイト「GetApp」が調査した「Call Center Category Leaders（業界を牽引するコールセンターシステム）」では、「XCALLY」はトップ5に選ばれ、システムとしての高い評価を得ています。

さらに chatBot（チャットボット）機能(*)を搭載できますので、人工知能を活用した自動会話プログラムで、入力されたテキスト（あるいは音声）に対して自動的に回答を行うことで、業務オペレーションの効率化や、コールセンターのAI化により人材不足にも貢献します。

(※ ここでいうチャットボットとは、人間が入力するテキストや音声に対して、自動的に回答を行うことで、これまで人間が対応していた「お問い合わせ対応」「注文対応」などの作業を代行することを指します。)

<p>特徴① 直感的で使いやすい画面</p> <p>管理者用、オペレーター用に2種類の画面を用意。管理者画面ではオペレーターの管理、オペレータ画面では通話録音や、他のオペレーターや管理者との連絡などを簡単に行えます。</p>	<p>特徴② 多彩な対応チャネル</p> <p>電話やSMS、メール、SNS（LINE）など多彩なチャネルに対応。</p> 	<p>特徴③ 様々なCRMとの連携が可能</p> <p>各CRMに対して豊富なAPIを用意しているため、今まで蓄積してきた大量の顧客情報も活用できます。</p> 
<p>特徴④ コンタクトセンターシステムとしての高い評価</p> <p>GetAppが調査した「Call Center Category Leaders（業界を牽引するコールセンターシステム）」で、XCALLYはトップ5に選ばれました。</p> 	<p>特徴⑤ 電話、音声機能</p> <p>インバウンドコール、アウトバウンドコールに対応し、ACD、IVR、CTI、内線、保留、転送など基本的な電話機能に加え、通話録音機能も搭載。オートコール機能『(auto(自動) call(電話) system(system)』など、自動で電話を発信できるシステムも搭載。</p>	<p>特徴⑥ WebチャットもBot機能を搭載</p> <p>人工知能を活用した自動会話プログラムで、入力されたテキストや音声に対して自動的に回答を行います。</p> 

※ 「XCALLY」は、イタリアのトリノにある「XENIALAB 社」が開発した製品です。

AWS(Amazon Web Service)上で動作し、電話やメール、Twitter や Facebook などの SNS に対応した、オムニチャネルコンタクトセンターシステムです。

設置・設定・使用が容易で、12言語以上で利用できるため、世界50か国以上で幅広く利用されています。

<株式会社コラボス 会社概要> (<https://www.collabos.com/>)

設立 : 2001年10月

代表者 : 代表取締役社長 茂木 貴雄

本社 : 東京都墨田区押上 1-1-2 東京スカイツリーイーストタワー17F

証券コード : 3908

資本金 : 324百万円 (2019年3月31日時点)

売上高 : 1,968百万円 (2019年3月期)

従業員数 : 61名 (2019年3月31日時点)

電話番号 : 03-5623-3391

事業内容 : コールセンター向けクラウドサービスの提供、通信事業 (A-13-5032)

当社では、お客様相談室や製品問い合わせなどのコールセンターで利用されるシステムを、企業が手軽に利用できるクラウド型サービスとして提供しています。コールセンター立ち上げの提案から構築、運用までをトータルでサポートすることで、コールセンターに必要なとされる機能をワンストップで提供。国内におけるクラウド型コールセンターシステムのパイオニアであり、約700契約の導入実績を有しています。

<株式会社ギークフィード (GeekFeed Co.,Ltd.) 会社概要> (<https://www.geekfeed.co.jp/>)

設立 : 2011年5月17日 (世界情報社会・電気通信の日)

代表者 : 代表取締役社長 内 信史

本社 : 東京都台東区小島 2丁目 20番 7号 扶桑御徒町ビル 2F、5F

資本金 : 21,064,000円 (2017年10月末時点)

電話番号 : 03-3863-6754

事業内容 : コンピュータシステム及びソフトウェアの企画、制作、開発、販売、賃貸借、輸出入、保守及びコンサルティング

インターネットに関する総合コンサルティング業務

インターネット及びコンピュータ等の情報処理端末を利用した情報処理サービス業務、情報提供サービス業務

通信・情報処理機器の開発、製造、販売、輸出入

外国文書の翻訳、出版、通訳業務

書籍及び教育出版物の企画、制作、出版並びに販売

企業の人材育成と研修事業

経営コンサルタント及び各種マーケティングリサーチ業務

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 担当 : 多田 (ただ)

電話 : 03-5623-3473 FAX : 03-5608-3281

メール : ir@collabos.com