

コールセンターに集まる「顧客の生の声」が「貴重な情報資産」に アナログとデジタルのデータを統合し広告配信に活用 新事業創出に向け「コラボス DMP※（仮）」実証実験を推進

コールセンター向けに IP 電話交換機システム・顧客管理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：東京都墨田区、東証マザーズ：証券コード 3908、以下「当社」）は、新たにビッグデータ事業の本格始動に向けて推進する「コラボス DMP(仮)」実証実験の各案件の進捗状況について、以下の通りご報告いたします。

当社は、コールセンターにおいて日々蓄積される“お客様との対話”（＝「顧客の生の声」）が企業における貴重な情報資産であること、また、年齢・性別などの顧客基本情報や問い合わせ対応履歴などの各種情報のほか、企業における Web サイトやメールといった各種コンタクトチャネルにおいて集積される情報を統合することにより、それら膨大な情報資産の価値を立証し、企業活動に貢献することを目的として実証実験を進めております。

※DMP（Data Management Platform）：Web サイトやコールセンターなどで収集される各種データを統合・分析するための基盤
<「コラボス DMP（仮）」実証実験の実施案件>

		法人向けサービス実証実験	消費者向けサービス実証実験
プレスリリース日		2018年5月	2018年10月 2019年3月
協力会社		株式会社グローバルウェイ 株式会社ジーニー	ワタミ株式会社 株式会社イデア・レコード
実証実験概要	検証媒体	企業向け採用活動支援サービス 「キャリアコネ転職」	飲食店舗予約管理システムによる 飲食予約受付業務
	検証内容	Web・メール・電話による マーケティングの連携とデータ統合	ネット、コールセンター、店舗による 予約情報の統合と分析
	想定効果	広告配信における 効果向上、効率向上	顧客特性や予約情報の詳細分析と 集客・販促施策への活用

■実証実験の結果から、コールセンターのデータに新たな資産価値創出の期待高まる

実証実験では、当社のコールセンターシステムに関するノウハウと、株式会社ジーニーのマーケティングオートメーション「MAJIN」の開発・運用ノウハウを活かし、株式会社グローバルウェイが運営する転職・求人サイト「キャリアコネ転職」の企業向け採用サービスにおいて、電話やメール、Web サイトといった各種コンタクトチャネルによってコールセンターへ集積される情報を統合し、広告効果の向上を図るための実証実験を行いました。



コールセンターで管理される既存顧客との対話の情報と Web サイト上の行動を統合し収集した情報を元に、サービスの利用が見込める潜在的な顧客に対して実施したディスプレイ広告配信については、従来の広告配信に比べてクリック率が 2 倍以上、広告配信の費用対効果を測る指標の一つであるクリック単価は 30%抑えられる結果になりました。

また、コールセンターの音声データから抽出した、成約に至り顧客に響いたと思われる“キーワード”をメール広告配信における「メール件名・本文」に使用した場合と使用していない場合の結果を比較したところ、「音声データ（キーワード）利用あり」の場合において、クリック率は 5.21%から 10.77%、問い合わせ率は 0.77%から 1.55%へと、いずれも 2 倍以上に増加しました。

さらに「リスティング広告」でも、「音声データ利用あり」の場合の広告表示回数は 4 倍を上回り、クリック数も 3.5 倍以上に増加しました。

このように、マーケティング施策において、アナログデータとデジタルデータを統合することにより効果的、効率的な広告配信ができるだけでなく、コールセンターの音声データから抽出したキーワードの利用も、顧客の興味を喚起する内容のメール配信や Web 広告に高い効果を発揮することがわかりました。その結果、「検索エンジンでの検索ワード」や「広告テキスト」と「コールセンターで利用されるワード」の関連性は高く、マーケティング施策に大変有効だという明確な成果が実証され、コールセンターのデータに新たな資産価値の創出が期待できるといえます。

一方、消費者向けサービスの実証実験として実施しておりますワタミ株式会社及び、株式会社アイデア・レコードとの実証実験についても、ワタミ株式会社が展開する飲食チェーンの予約受付管理業務において、電話や Web サイト、店頭などの各チャネルから集積される情報の統合による企業のマーケティング施策への活用について効果検証を継続して進めております。

当社は、今回の実証実験の結果を受け、「コールセンターにおいて収集される情報資産」及び、「顧客の生の声」が貴重な情報資産であり、企業にとっての新たな資産価値となり得る可能性を導き出すことができたと考えております。当社は、今後の実証実験の結果も踏まえ、事業の収益性、事業性を評価の上、企業のマーケティング活動における広告価値や顧客満足の向上に貢献する「コラボス DMP（仮）」の開発・提供を目指して参ります。

また、コールセンターのデータを新たな資産価値として利用することで、企業活動を推進させる新たな価値の創造を実現し、社会の発展の一翼を担う存在となることを目指して参ります。

<「メール件名・本文」結果>

音声データ利用なし		
開封率	クリック率	問合せ率
13.88%	5.21%	0.77%

音声データ利用あり(1回目)		
開封率	クリック率	問合せ率
14.03%	6.67%	3.07%

音声データ利用あり(2回目)		
開封率	クリック率	問合せ率
13.46%	10.77%	1.55%

<「リスティング広告」結果>

リスティング文言	キーワード	クリック数	表示回数	クリック率
音声データ利用なし	同一	176	44,252	0.0209%
音声データ利用あり	同一	642	182,885	0.021%

【当実験に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 担当：石原
 TEL：03-5623-3473
 メール：ir@collabos.com

<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

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。

<株式会社グローバルウェイ 会社概要> (<https://www.globalway.co.jp/>)

設立 : 2004 年 10 月

代表者 : 代表取締役社長 各務 正人

資本金 : 212 百万円 (2018 年 3 月 31 日時点)

本社 : 東京都港区浜松町 1-7-3 第一ビル

事業内容 : ・ソーシャル・ウェブメディア事業

企業の口コミ情報、求人情報、ニュース等を取り扱うプラットフォームを運営。

(サービスサイト:「キャリアコネ」)

・ビジネスアプリケーション事業

法人向けのクラウドアプリケーションの開発とライセンス販売、及び導入支援・カスタマイズ開発や運用サポートサービスを提供。

<株式会社ジーニー 会社概要> (<https://geniee.co.jp/>)

設立 : 2010 年 4 月

代表者 : 代表取締役社長 工藤 智昭

資本金 : 1,539 百万円 (2019 年 3 月末現在)

本社 : 東京都新宿区西新宿 6-8-1 住友不動産新宿オークタワー6 階

海外拠点 : シンガポール、ベトナム、インドネシア、タイ、インド

従業員数 : 258 名 (連結、2019 年 3 月末現在)

事業内容 : ジーニーは、「テクノロジーで新しい価値を創造し、クライアントの成功を共に創る」というミッションのもと、企業の収益拡大・生産性向上など様々な課題解決につながるソリューションを開発・提供するマーケティングテクノロジーカンパニーです。

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス広報事務局 担当 : 福土 (ふくと)

電話 : 080-6538-6292 FAX : 03-3401-7788

メール : pr@netamoto.co.jp