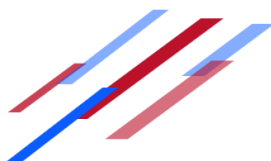


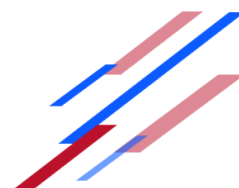
統合 CRM マーケティングシステム「GROWCE」 クラウド型 PBX サービス「Zoom Phone」と連携開始 アウトバウンド業務の効率化とコスト削減を同時に実現！

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：「当社」）は、この度、統合 CRM マーケティングシステム「GROWCE（グロウス）」と、Zoom Communications, Inc（本社：米カリフォルニア州サンノゼ、代表取締役 CEO：Eric S Yuan）が提供するクラウド型 PBX サービス「Zoom Phone」との連携を開始しました。



GROWCE

zoom Phone



本連携により、「GROWCE」に登録された顧客情報を起点としたクリックトゥコール機能や、着信時に顧客情報を自動でポップアップ表示する機能の利用が可能となりました。これにより、誤発信の防止や情報確認の迅速化を図るとともに、顧客一人ひとりに対する柔軟かつ的確な対応を支援し、アウトバウンド業務の品質と効率の向上に貢献します。

また、「Zoom Phone」が提供する国内通話料無制限プラン（通称：かけ放題プラン）を活用することで、アウトバウンド業務における通話件数の増加に伴う通話料負担を軽減し、運用コストの抑制を図ることが可能となります。これにより、コスト面から発信対象を限定せざるを得ないといった制約を解消し、顧客接点の最大化と業務効率の向上に貢献します。

■連携の背景

近年、コールセンター業務は顧客満足度の向上や LTV（顧客生涯価値）の最大化を担う重要な接点として、企業戦略上の役割を強めています。特にアウトバウンド業務では、契約前後のフォローや休眠顧客の掘り起こし等、収益に直結する活動が増加しており、応対品質と業務効率の両立が求められています。

しかしその一方で、PBX（構内電話交換機）と CRM（顧客管理）／SFA（営業支援）システムが連携していない環境では、電話番号の手入力や対応履歴の手動検索等、オペレーターの負担が大きく、応対品質や情報精度にも影響を及ぼします。また、通話件数の増加に伴う通話料の累積も、発信先やタイミングの制限を生じさせる要因となり、コールセンターにおいて顧客との接点を逃す原因となっています。

こうした業務課題を背景に、当社ではコールセンター業務の生産性向上、顧客情報の一元管理、顧客接点の拡大を目的に、「GROWCE」と「Zoom Phone」の連携を実施いたしました。

■連携によってできること・効果

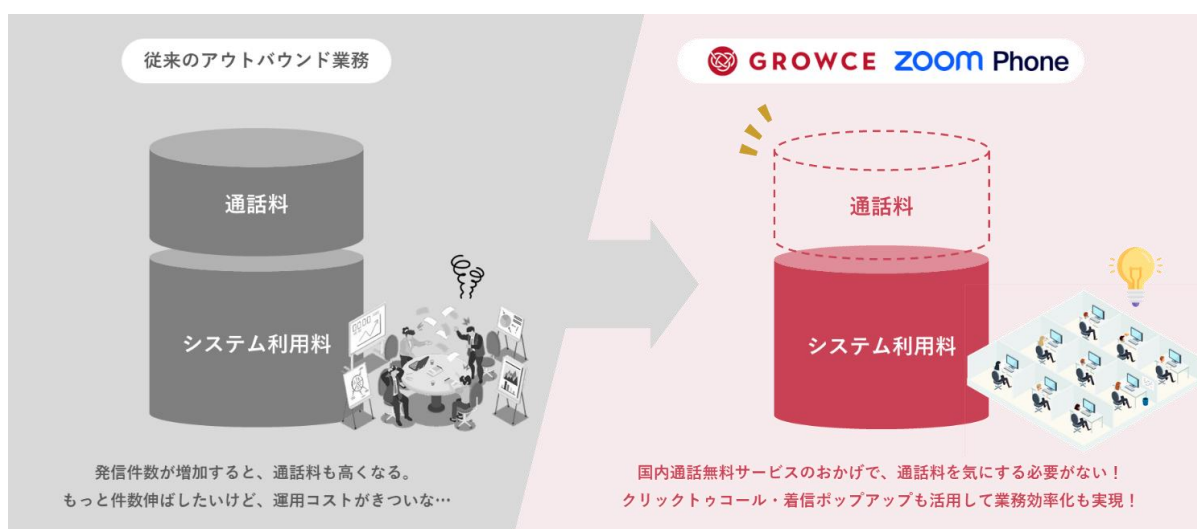
※以下に記載する機能・効果は、「Zoom Phone」をご利用いただくことが前提となります。

※「Zoom Phone」のご利用には、別途、お客様側で直接契約が必要となります。

1. 「Zoom Phone」のかけ放題プラン活用による通話コスト最適化と業務柔軟性の向上

アウトバウンド業務では、通話件数の増加に伴う通話料負担が運用コストを圧迫し、コスト面から発信対象を限定せざるを得ない状況が生じる等、顧客接点の機会損失につながる課題がありました。こうした課題に対し、「Zoom Phone」の国内通話無制限プラン（通称：かけ放題プラン）を活用することで、通話料を気にせず、必要なタイミングで柔軟に顧客へ連絡できるようになりました。

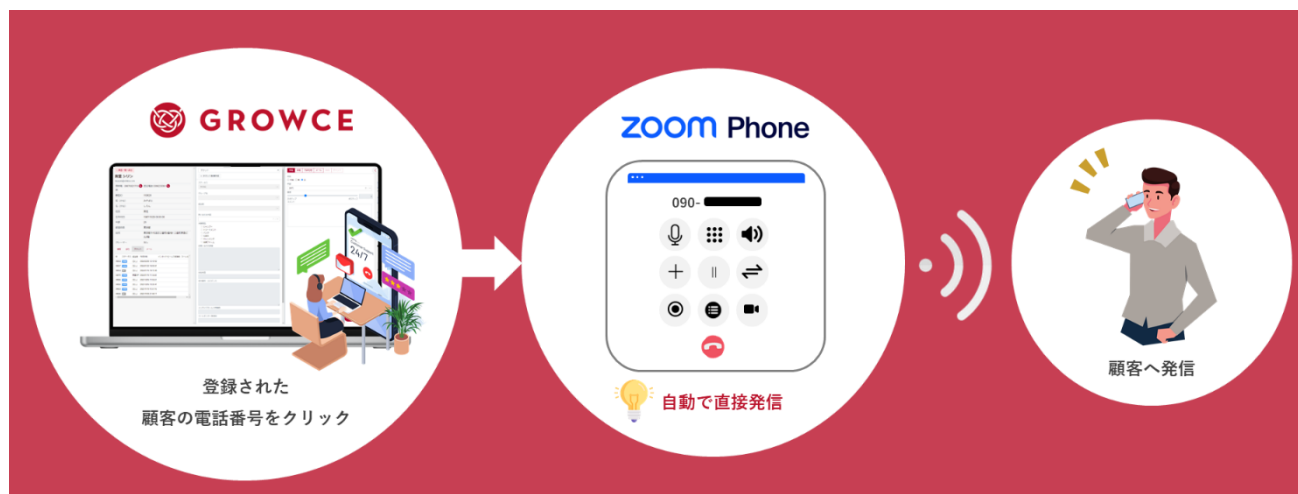
これにより、契約前のフォローや購入後のサポート対応等、より柔軟かつ積極的なコミュニケーションが可能となり、顧客接点の拡大と全体的な応対品質の向上に貢献します。



※国内通話無料サービス（かけ放題プラン）をご利用の際、対象となる契約プランを選択いただく必要があります。

2. ユーザー主導のクリックトゥコール機能により誤発信防止・業務効率化を実現

本連携により、「GROWCE」に登録された顧客の電話番号をもとに、「Zoom Phone」からの直接発信が可能となりました。「GROWCE」上で対象顧客を絞り込み、リストに沿って順番に架電することもできるため、オペレーターの作業負担を軽減します。これにより、電話番号の手入力による誤発信を防ぎながら、アウトバウンド業務のワークフローの効率化と対応品質の向上を実現します。



3. 着信ポップアップ機能により顧客情報を自動表示、スムーズな電話対応を実現

従来のアウトバウンド業務では、折り返し電話等の着信時に顧客情報や対応履歴を即座に把握することが難しく、オペレーターは通話しながら CRM 上で情報を探す必要がありました。その結果、会話の冒頭で確認に時間を要し、内容を聞き直す場面も生じる等、顧客に不安等を与える要因となっていました。

本連携により、「Zoom Phone」での着信と同時に「GROWCE」上に顧客情報が自動表示されるようになり、契約内容や過去の対応履歴をリアルタイムで確認しながら通話を進めることが可能となりました。これにより、必要な情報を事前かつ正確に把握できるため、迅速かつ丁寧な顧客対応を実現します。



当社は、今後もブランドコンセプトである「声をきき、未来をつくる」を大切にして、お客さまの声、社会の声に耳を傾けながら、サービス間のシステム連携を強化することで、企業とエンドユーザー間のコミュニケーションデータをシームレスにつなげ、ストレスフリーで、無駄のないコミュニケーションを可能にすることで、更なる企業価値の向上に努めてまいります。

■統合 CRM マーケティングシステム「GROWCE」とは

GROWCE は、企業等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。コールセンターCRM として利用できるほか、CRM で収集した情報を、メール配信、SMS 一斉配信等のマーケティング活動につなげることで、メルマガやキャンペーン等のアウトバウンド施策にも利用でき、企業におけるマーケティング活動の支援と売上の向上に貢献します。

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

■クラウド PBX 電話サービス「Zoom Phone」とは

Zoom Phone は、Zoom Workplace の一環として提供されているクラウドベースのビジネス向け PBX 電話サービスです。既存の電話番号やオンプレミス電話システムとの連携が可能で、音声通話から Zoom Meetings へのシームレスな切り替えにも対応。多様な規模のオフィスに柔軟に対応し、業務の効率化とコミュニケーションの質向上を支援します。

「Zoom Phone」の詳細はこちら：<https://www.zoom.com/ja/products/voip-phone/>

【株式会社コラボス 会社概要】

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：コールセンターシステム及びマーケティングシステム等のクラウドサービス事業

（電気通信事業者：届出番号 A-13-5032）

U R L：<https://www.collabos.com/>

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 広報担当：野澤（のざわ）

メール：ir@collabos.com