

**株式会社 MAYA STAFFING が「VLOOM」「GROWCE」を導入  
経営層向け企業調査業務において発信効率 1.5 倍・コスト 25%削減を実現  
入力簡略化と構成最適化により、発信件数の向上とコスト削減を両立**

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、人材派遣・人材紹介・BPO サービス等を提供する株式会社 MAYA STAFFING（本社：東京都新宿区、代表取締役会長：内藤 献、以下「MAYA STAFFING 社」）において、AI コールセンターシステム「VLOOM（ヴルーム）」及び、統合 CRM マーケティングシステム「GROWCE（グロウス）」が、導入されたことをお知らせします。



(写真左から) 第三営業本部 営業一部 那須 陽樹 様、渡辺 聡 様、青野 正信 様

「VLOOM」及び「GROWCE」の導入により、電話の受発信とメール対応の履歴を一元管理する体制を実現しました。業務要件に合わせて入力項目を最小限に絞り込んだことで、オペレーター1人あたりの発信件数が当初想定の1.5倍へと向上したほか、分散していたシステム環境を整理したことで、システムコスト全体を約25%削減することに成功しました。

## ■導入の背景：複雑な管理軸への対応と、既存システムの運用懸念

人材派遣・人材紹介・BPOサービス等を提供するMAYA STAFFING社では、約3万社の企業リストを対象とした大規模な企業調査インタビュー業務を実施しています。本業務では、業種・規模・エリアといった複数条件を掛け合わせた複雑なセグメント管理が求められるほか、各セグメントの目標進捗を細密に把握するだけでなく、通話結果についても「再架電」や「対面インタビュー」等、多段階に分岐する詳細なステータス管理が必要でした。

さらに、電話での発信・受信だけでなく、URL送付等のメール対応を含めた全ての履歴を一箇所で確認できる仕組みも不可欠な要件でしたが、既存のCTIシステムでは、こうした多岐にわたる入力項目や、電話とメールをまたぐ履歴管理への対応が難しく、現場の運用負荷が増大してしまう点が大きな課題となっていました。

## ■導入の成果：運用負荷の軽減による生産性向上とシステムコストの最適化

### 1. 入力項目の最小化と履歴の一元管理により、発信件数が約1.5倍に向上

「GROWCE」上で電話の受発信とメールの履歴を一元管理したことで、チャンネルごとにツールを切り替える手間を解消したほか、業務要件に合わせて入力項目を最小限に絞り込んだ画面設計により、オペレーターの入力負荷を大幅に軽減しました。その結果、1人あたりの平均発信件数が当初想定50件から75件程度へと伸長し、発信効率が約1.5倍に向上しました。

### 2. システム構成の最適化により、システムコスト全体を約25%削減

今回の業務構築にあたり、当初検討されていたCRM、CTI、メーラーの個別導入を見直し、必要な機能を網羅した連携システムとして再構築しました。複数システムの個別契約や運用に伴うコストを抑制したことで、当初の想定と比較して、システムコスト全体を約25%削減することに成功しました。

### 3. 履歴確認の工数削減により、対応品質向上につながる管理体制を実現

電話とメールの履歴が時系列で集約され、チャンネルをまたいだ対応履歴の確認作業が大幅に効率化されました。管理者が状況を即座に把握し、個々のオペレーターへ迅速なフィードバックを行える環境が整ったことで、センター全体の対応品質を維持・向上させる基盤を構築できました。

## ■導入の決め手：柔軟な「画面設計」と「履歴の一元管理」による運用負荷の軽減

今回の業務では、半年間という限られた期間や利用規模の変動等といった制約を伴うものでしたが、当社のサービスが「複雑な業務要件への適応」と「現場の運用負荷軽減」を両立できる点をご評価いただき、主に以下の2つの理由から導入にいたしました。

### 1. ゴールからの逆算による伴走型の設計対応

MAYA STAFFING 社の要望がまだ抽象的な段階から、その真意や目的を深く汲み取り、当社の担当者が実際の操作画面を構築しながら並行して設計を進めました。これにより、「最終的にどのようなレポートを出したいか」というアウトプットから逆算して仕様を固めていくことができたことで、お客様からも高くご評価いただくことができました。

### 2. 電話・メールの履歴を一つの画面で管理できる「GROWCE」の利便性

電話の発信・着信に加え、コールバック対応や URL 送付メール等、多岐にわたる複雑な業務工程を一画面に集約し、直感的に操作できる「GROWCE」の仕組みをご評価いただきました。電話とメールでツールを使い分ける必要がなく、対応状況をリアルタイムに把握できる環境を構築したことで、オペレーターの操作ミス防止や管理者の確認工数削減を可能にしました。

[株式会社 MAYA STAFFING 様 事例インタビュー詳細はこちら](#)

## ■AI コールセンターシステム「VLOOM」とは

AI 音声認識(文字起こし)、自動要約、スマホ対応、テキストチャット等の機能を搭載しており、プラットフォームに AWS を採用した完全冗長化構成で、ロケーションフリーで利用可能な電話機本体不要のソフトフォンです。AI 活用で、コールセンターの生産性と対応品質の向上を実現します。

「VLOOM」の詳細はこちら：<https://collabos-service.jp/service/pbx/vloom/>

## ■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により、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/>

**【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

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/>

**【株式会社 MAYA STAFFING 会社概要】**

本 社 : 東京都新宿区西新宿 2 - 6 - 1 新宿住友ビル 27F

設 立 : 2011 年 2 月

代 表 者 : 代表取締役会長 内藤 献

事業内容 : BPO 受託事業、一般労働者派遣事業、有料職業紹介事業、HR コンサルティング事業

U R L : <https://mayastaffing.com/corporate/>

**【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](mailto:ir@collabos.com)