Bizread Company Report

クラウドワン株式会社

クラウド技術を活かしてコールセンター分野での課題解決に取り組む福岡のベンチャー企業

世界的なデジタル・IT革命の浸透によって、風雲急を告げるクラウドサービス分野において、いま話題のシステムが、クラウドワン株式会社（福岡市博多区 植木一夫社長）が開発したクラウド型のコールセンター業務支援システム『クラウドテレコール』だ。福岡市に本社を置き開発拠点を構えるクラウドワンが開発したクラウドテレコールは、コールセンター業務の諸問題を解決していく高性能・高機能・低価格のクラウドサービスとして、広く注目を集める。

最新技術でコールセンター業務の課題を一挙に解決

「コールセンターの初期費用や維持費が膨大に掛かる」「電話制御システム（CTI）と顧客管理システム（CRM）が別々なので、二元管理ができない」「コールセンター業務を複数の拠点に分散・運営したい」……。

これらは、通信販売会社や人材派遣会社などコールセンターの現場から寄せられている声だ。このようなさまざまな要望や課題を一挙に解決してくれるのが、最新鋭のクラウド技術を活用して、クラウドワンが開発したコールセンター業務支援システム『クラウドテレコール』だ。

大幅なコスト削減、高い機能性、優れた操作性、短期導入を実現

従来、コールセンター開設では、サーバー導入をはじめとする膨大な初期費用をはじめ、月々の維持管理費の大きさが課題となっていた。この点について、クラウドテレコールでは、システムの全てをクラウド上で構築しているため、従来必要だった初期投資や運営・管理などが不要になっているのが特色だ。

また、クラウドテレコールは、コール業務に必要なCTIだけでなく、顧客管理やKPIでの分析機能などを備えたCRMもセットになっているため、クラウドテレコールを導入するだけでコールセンターの運営・管理が可能だ。CTIとCRMとの一体化によって、「操作がシンプルで、大変使いやすい」と、コールセンターで働くオペレーターからも好評だ。

さらに最先端のクラウドサーバーを採用しているクラウドテレコールは、パソコンとインターネット環境があれば、どこでも利用することができる。クラウド機能を活用した通話交換機能を備えているため、複数拠点での運用に加え、在宅などでのコール業務にも対応できるのは心強い。

そして、クラウドテレコールの導入は、最短1週間で可能なため、「いますぐにコール業務を始めたい」というお客さまからの要望にも一早く対応可能だ。

「クラウドサービスで世の中の仕組みを変えていく」

クラウドテレコールはトータルコストの大幅削減を実現する一方で、コールセンター業務での高い機能性を実現し、さらに使い勝手に優れた高い操作性はオペレーターやシステム管理者の負担を大幅に軽減している。クラウド技術を活かした瞬時の状況把握が可能なため、各オペレーターの状態や発着信状況に応じた現場改善も期待できる。

〝クラウドサービスで世の中の仕組みを変え、新たな価値の創造〟を経営理念に掲げるクラウドワンはコールセンター業務支援システム『クラウドテレコール』を切り口に〝青雲の志〟でクラウドサービスの啓蒙と普及に打ち込む。

技術責任者の〝声〟

クラウドワン株式会社
取締役副社長
植田修作

世界的なECサイトであるアマゾンが提供するクラウドサービス『AWS』を活用した高性能・低コストのコールセンター業務支援システムが、当社が開発した『クラウドテレコール』です。

《必要な時》に《必要なサービス》を《必要な分》だけ使えるクラウドサービスの強みと魅力を最大限に生かし、使い勝手に優れた最新機能のシステムにも関わらず、初期コストや運用コストを押さ得ることができ、〝業界最安値〟といえる価格で提供しています。

長年、サーバーやネットワークシステムなどを研究・開発してきた私自身の経験や実績からみても世界標準をいくシステムであり、御社の業績アップに貢献できる有力なツールだと考えます。

植木一夫社長へのQ&Aインタビュー

クラウドワン株式会社 代表取締役社長 **植木一夫**

1960年8月生。大分市出身。大分高専電気工学科卒業。14年間のエンジニア職を経て1995年ジェイエムネット（現ジェイエムテクノロジー）を創業。2004年福岡証券取引所Qボード市場に上場。2011年豆蔵ホールディングスの傘下に入る。2016年3月クラウドワンを設立、代表取締役に就任。

――クラウドワンの会社設立の経緯から教えてください。

植木　私自身は、福岡証券取引所Qボード市場へ株式を上場したジェイエムテクノロジーの創業者です。これまで福岡で地元のベンチャー企業を支援していく活動を通じて、「もう一度ベンチャーを立ち上げたい」との思いが募って今回、新たなチャレンジとして設立したベンチャー企業がクラウドワンです。

たしかにベンチャー企業の立ち上げには相当なエネルギーが必要であり、この1年でいろいろな出来事と遭遇しました。ようやく事業も軌道に乗り始めたので、今後の展開が楽しみです。

――クラウドワンの特徴や強みは何なのでしょうか？

植木　当社は、ソフトウェアアプリケーションの開発会社です。AWS（アマゾン・ウェブ・サービス）のテクノロジーパートナー企業として、クラウドサービスに特化したシステム開発に取り組んでいます。私としては単なるシステム開発ベンダーでなく、世の中の仕組みを変えて、みんながワクワクするような新たなサービスを提供していきたいとの思いがあります。

――今後に向けては、どのような目標をお持ちですか？

植木　当社だけでなく、地元・福岡のベンチャー企業とアライアンスを組んで、いままでになかった新サービスの開発に取り組んでいこうと考えています。一連の取り組みで起業家が育ち、彼らと共に私自身も成長していくことが、今後の目標です。

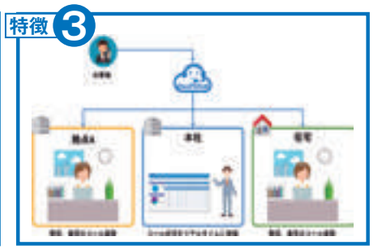
「クラウドテレコール」がコールセンターで選ばれる3つの理由

すべてクラウドなので不要なコストいらず！

AWS を利用するため、サーバー購入費用が不要で、最小5万円の初期費用からスタートできる。小規模のコールセンター業務からスタートさせるには最適なシステムとなっており、業務の拡張に応じて柔軟にシステムを拡張できる。10 席から導入して 70 席まで拡張した事例もあり、費用対効果が極めて高いシステムになっている点も大きな特色である。

コール業務に必要な機能がオールインワン

クラウドテレコールは CTI（電話制御システム）と CRM（顧客管理システム）を一体化させている。同一画面でのコントロールが可能になるため使い勝手も大幅に向上している。シンプルな操作でコール業務ができるだけでなく、顧客情報と電話履歴を自動保存でき、顧客応対データーを随時参照できるため、顧客対応満足度向上も図られる。



コールセンターやコール業務の柔軟運用に最適！

クラウドテレコールは、クラウドシステムであるため、インターネット環境下なら、即時コール業務を開始できる。また、小規模から大規模コールセンターまで対応でき、さらに PBX（構内交換機）のクラウド化によって複数拠点での柔軟な運用も可能だ。このため、在宅ワーカーを活用したコール業務など、新たな運用方法への活用も期待されている。

顧客担当者の〝声〟

クラウドワン株式会社
カスタマーサポート担当
牛島美帆

「低コストでスピーディーに導入でき、費用対効果も大きい」「コール集計もスムーズで作業効率が向上した」など、クラウドテレコールをお使いのお客さまからはご好評をいただいております。従来、コールセンターが抱えていた課題を解決できるクラウドテレコールの導入をご検討いただければ、嬉しく思います。

クラウドワン株式会社

【本社所在地】〒812-0024 福岡市博多区綱場町8−31
はっこう福岡ビル3F
TEL050-5893-7727（代表）
【資　本　金】2500万円
【設　　立】2016年3月2日
【事 業 内 容】クラウドシステムを利用した各種サービスの提供
インターネットなどを利用した各種情報提供サービス
コンピュータ、ソフトウェアの教育関連事業
インターネットを利用した広告事業
インターネット通信回線の取次業務
【企業サイト】http://cloud-1.jp/ クラウドワン 検索