



平成 28 年 9 月 13 日

各 位

会 社 名 株 式 会 社 コ ラ ボ ス
代 表 者 名 代 表 取 締 役 社 長 茂 木 貴 雄
(コード番号：3908)
問 合 せ 先 代 表 取 締 役 副 社 長 青 本 真 人
(TEL. 03-5623-3473)

「コールセンター向けデータ解析サービス」の提供に向けた
株式会社アイズファクトリーとの合弁会社設立に関するお知らせ

当社は、平成 28 年 9 月 13 日開催の取締役会において、株式会社アイズファクトリー（本社：東京都千代田区、代表取締役：大場智康、以下、「アイズファクトリー」）との共同出資により、合弁会社を設立することについて決議いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

1. 合弁会社設立の背景と目的

企業におけるコールセンターの役割が従来までのコストセンターという位置付けから、VOC^{*1}の活用、さらには利益に直結するプロフィットセンターへの進化を求められる中、当社のコールセンターシステム分野のノウハウと、アイズファクトリーのデータマイニング^{**}領域における分析コンサルティングの幅広い知見を組み合わせることにより、企業のニーズを満たす新たなサービスの提供と新規事業の創出を目的として、合弁会社の設立に至りました。

アイズファクトリーは、データマイニング領域において豊富な経験と技術を有し、これまで高額なツールの導入と専門的な知識を必要としたデータ解析サービスをクラウド・コンピューティング技術の利用と利便性の高いやさしいインターフェイスにより、使いやすいサービスとして業種問わず幅広く提供しております。

当社はお客様相談室や製品問い合わせセンター等で利用されている IP 電話交換機システムや顧客情報管理システムをクラウドサービスの形態で提供しております。システムの

構築から運用管理までトータルでサポートしており、統計レポート分析のサポートをはじめ業務改善サポートを併せて実施しております。

コールセンターは企業と顧客とをつなぐ貴重な接点であり、その声は顧客満足度の向上や商品開発、マーケティング等における重要な情報となり、またコールセンターの中でも昨今の通信販売業界においては、クロスセルやアップセルの施策として顧客アプローチの手段にも利用され、利益貢献につながる重要な役割も担っております。一方で、未だ多くの企業においてはコスト削減が重視されており、業務における費用対効果が強く求められているのが現状であります。

そのような環境から、コールセンターではコールログや対応内容、顧客情報などの蓄積されたデータ（声）を活用し、より効率的でより一人一人に合った対応を行うため、効率的な業務設計やシステム設定に時間を費やしておりますが、管理者やシステム担当者への負担の増加が課題となっております。また、日々蓄積される膨大なデータの分析においても高度な専門性や多額の設備投資が必要となるため、多くの企業は十分に活用できていない状況にあります。

このような状況の中、コールセンターのデータ解析という分野に特化し、解析を汎用化、自動化することによる工数やコストの削減、またクラウド型サービスとして提供することによるシステム導入コストの低減により、企業と顧客のニーズに応えるサービスを提供すると同時に、顧客企業のデータ解析により蓄積される新たなデータやノウハウを用いることで、さらに付加価値の高いサービスの提供や顧客企業間でのデータ活用などを通じ、さらなる事業拡大を図ってまいります。

この度の合弁会社設立により、これまでコールセンターのインフラをクラウドで提供してきた当社と、データマイニングサービスにおける技術者集団であるアイズファクトリーが両社の強みを生かし、企業の持つ顧客データや受注データ、対応結果等から独自の解析ロジックにより、「いつ、誰に、どのオペレータから、どのような商品が売れるのか」を導き出し、購買意欲の高い顧客への効率的なアウトバウンド^{※3} 業務を可能とするサービスを提供してまいります。

設立初期段階においては、通信販売企業やテレマーケティング企業を中心にサービスを展開することにより顧客基盤を拡大し、将来的には、当サービス導入企業において蓄積される解析データを基にした様々な統計データや知見の提供、データ共有などにより、導入企業の増加に伴い顧客企業の得られる価値も増大する仕組みを構築し、コールセンターのデータ分析インフラになるべく、事業を展開してまいります。

※1 VOC

Voice Of Customer の略。

顧客の声を意味する。コールセンターにおいて顧客から得られる意見や感想、要望・クレーム、さらには競合他社の活動や市場変化などを収集、分析し、商品やサービスの開発・改良、マーケティング、顧客満足度向上などに活かすことが注目されている。

※2 データマイニング

企業に大量に蓄積されるデータを解析し、その中に潜む傾向等を探し出す技術。

※3 アウトバウンド

電話を発信することを指す。コールセンターにおいては、各種販売促進支援、電話調査、代金支払催促等で行われる。

2. 合弁会社の概要

(1) 名 称	株式会社シーズファクトリー
(2) 所 在 地	東京都千代田区西神田三丁目2番1号
(3) 代表者の役職・氏名	代表取締役社長 田邊 隆介
(4) 事 業 内 容	コールセンター向けデータ解析サービスの提供
(5) 資 本 金	12,000 千円
(6) 設 立 年 月 日	平成 28 年 10 月 21 日 (予定)
(7) 決 算 期	3 月
(8) 出 資 比 率	当社 (51.0%)、株式会社アイズファクトリー (49.0%)

3. 合弁相手先の概要

(1) 名 称	株式会社アイズファクトリー	
(2) 所 在 地	東京都千代田区神田錦町一丁目23番	
(3) 代表者の役職・氏名	代表取締役 大場 智康	
(4) 事 業 内 容	データマイニング・テキストマイニング・人工知能・数理科学・統計学を用いたデータ解析と解析システム構築	
(5) 資 本 金	291,671 千円	
(6) 設 立 年 月 日	平成 12 年 4 月 25 日	
(7) 大株主及び持株比率	役員及び従業員 約 90%	
(8) 上場会社と当該会社との間の関係	資 本 関 係	該当事項はありません。
	人 的 関 係	該当事項はありません。
	取 引 関 係	両社間で業務委託契約の取引関係があります。
	関 連 当 事 者 へ の 該 当 状 況	該当事項はありません。

4. 日程

(1) 取締役会決議日	平成28年9月13日
(2) 契約締結日	平成28年9月13日(予定)
(3) 事業開始日	平成28年10月21日(予定)

5. 今後の見通し

合併会社設立による当社の平成29年3月期の業績に与える影響は軽微であると考えております。なお、今後開示すべき事実が発生した場合には速やかにその内容を開示いたします。

以上