

2016年6月7日

各位

株式会社リアルワールド（コード番号：3691）

代表取締役社長 菊池 誠晃

## 580社以上のサービス導入実績を誇る株式会社コラボスと クラウドソーシング型在宅コールセンター事業の実証実験を開始

株式会社リアルワールド（代表取締役社長：菊池 誠晃、本社：東京都港区、東証マザーズ：証券コード3691 以下、「当社」）は、お客様相談室や製品問い合わせセンター等のコールセンターで利用されているシステムを提供している株式会社コラボス（代表取締役：茂木 貴雄、本社：東京都千代田区、東証マザーズ：証券コード3908 以下、「コラボス」）と連携し、当社「CROWD（クラウド）」の会員による在宅コールセンター事業の実証実験を開始いたしました。

### ■国内BPOの市場成長と深刻な人材不足

国内BPO全体の市場規模は、2019年度には4兆円超<sup>※1</sup>、その内コールセンターの市場規模は、2017年度8,637億円<sup>※2</sup>になると予測されております。

一方で、国立社会保障・人口問題研究所の推計によれば、生産年齢人口（15～64歳の人口）は2030年には6,700万人ほどになり、2010年に比べて16%以上減少し、人材確保が極めて重要な課題となっています。

### ■コラボスとのコールセンター事業の開始に向けて

コラボスは、企業のお客様相談室や製品問い合わせセンターなどのコールセンターで必要とされるシステムをクラウド型で提供しています。その導入実績は580社以上に上り、法人顧客を対象とした強固な営業基盤を保有している企業です。

一方、当社950万会員の1秒を足し合すと、約110日分の時間を生み出すことができます。この会員リソースとコラボスのコールセンターシステムとの組み合わせにより、人材不足および人件費の高騰が深刻化する中、在宅での営業代行やアンケート回収などのアウトバウンドコール業務の実証実験を行なってまいります。



当社にて「CROWD（クラウド）」利用者へのアンケート※3を行った結果、コールセンター経験者は回答者の2割超の約1,200名に上っております。これらコールセンター経験者はもちろんのこと、営業・接客業務経験者などがコラボスのシステムを通じてアウトバウンド対応できる業務管理サービス提供を想定しております。

政府が一億総活躍「同一労働同一賃金」の方向性を打ち出したことにより、成果や能力に対する賃金体系、雇用契約に変わっていくとされています。

同一の労働契約で多様な労働形態を提供することで、結婚・妊娠・出産・子育てなど、「950万人の会員がライフステージに合った働き方を自由を選択し、ステップアップできる世界」＝「ワークエコシステム」の確立を目指してまいります。



## ■株式会社リアルワールド 会社概要

時間や場所に関係なく、自分のペースで働くことができるクラウドソーシングサービス、ネットショッピングやサービスの利用でポイントを貯めることができるクラウドメディアサービス、貯めたポイントを現金や電子マネーに交換することができるポイントエクステンジサービスを運営しております。

※クラウドソーシングとは

群衆（crowd）と業務委託（sourcing）を組み合わせた造語であり、インターネットを通じて不特定多数の人に業務を委託する仕組みのこと

社名	株式会社リアルワールド
代表取締役社長	菊池 誠晃
所在地	〒106-6033 東京都港区六本木一丁目 6-1 泉ガーデンタワー33F
設立年月日	2005年7月29日
事業内容	クラウド事業・ポイントエクステンジ事業

**■株式会社リアルキャリア 会社概要**

社名	株式会社リアルキャリア
代表取締役社長	田口 直樹
所在地	〒106-6033 東京都港区六本木一丁目 6-1 泉ガーデンタワー33F
設立年月日	2016年2月24日
事業内容	人材派遣・人材紹介および人材サービス事業

**■株式会社コラボス 会社概要**

コラボスは、お客様相談室や製品問い合わせ等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おります。

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し、コールセンターに必要とされる機能をワンストップで一括提供しております。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、580社以上の導入実績を有しています。

社名	株式会社コラボス
代表取締役社長	茂木 貴雄
所在地	〒101-0065 東京都千代田区西神田 3-2-1 住友不動産千代田ファーストビル南館 4F
設立年月日	2001年10月26日
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）

※1 矢野経済研究所「BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）市場に関する調査結果 2015」より

※2 矢野経済研究所「コールセンター（テレマーケティング）市場・コンタクトセンター/CRMソリューション市場に関する調査結果 2015」より

※3 2016年2月当社調べ（有効回答数：5,073名）

以 上

**【当リリースに関するお問い合わせ先】**

株式会社リアルワールド IR/PR 担当：廣永

TEL:03-5114-3580 Email:pr@realworld.jp