

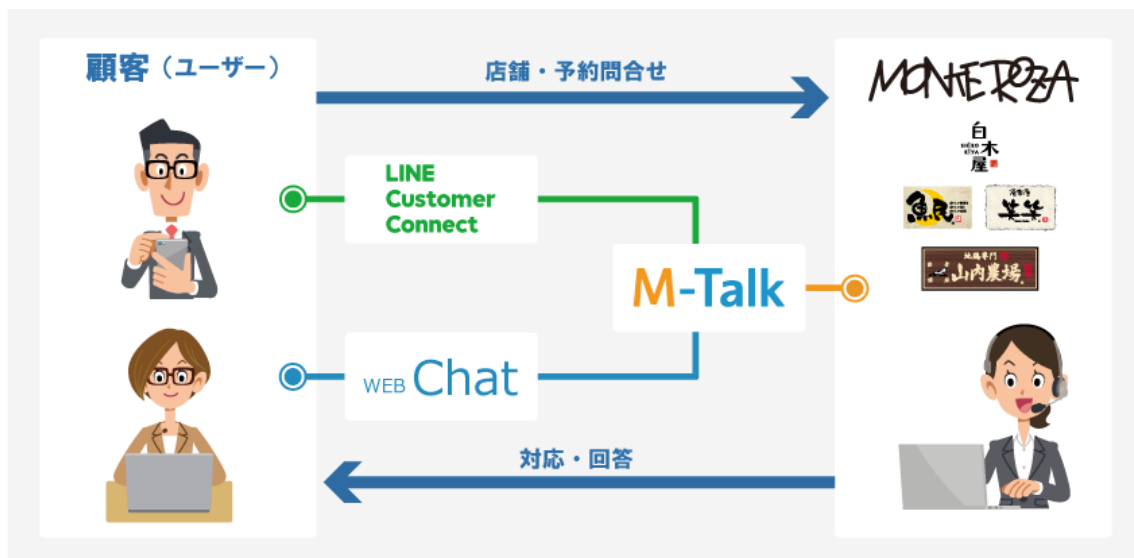
Press Release

報道関係者各位

2017年9月15日
株式会社モンテローザ
アルファコム株式会社

株式会社モンテローザ、居楽屋「白木屋」など 全国約 2000 店舗の宴会予約を LINE で受付開始

株式会社モンテローザは、同社が運営する全国約 2000 店舗における宴会プランの問合せや予約をチャット対応する環境を、LINE 株式会社の提供する法人向けカスタマーサポートサービス「LINE カスタマーコネクト」およびアルファコム株式会社（以下、アルファコム）の提供する Hybrid チャットシステム「M-Talk」で実現します。



国内の月間アクティブユーザが 7000 万人を越えるⁱ 昨今の LINE 利用者の増加、スマートフォンでのチャット利用率が約 8 割に上るなどの社会的な背景ⁱⁱ を踏まえて、電話などの従来の顧客の問合せ方法を補完・代替する仕組みとして LINE 上での顧客対応が可能な「LINE カスタマーコネクト」とウェブからのチャットを一元化します。導入システムとしては「LINE カスタマーコネクト」とウェブからのチャット問合せを 1 つのシステムで統合運用できるアルファコムの「M-Talk」を選定しました。顧客が従来の電話に加えて、LINE 上やウェブからチャットで全店舗の宴会予約やプランの確認が可能なマルチチャネルを統合したコールセンターとなり、「LINE カスタマーコネクト」の外食業界で初の事例となる見込みです。

◎「LINE カスタマーコネクト」+「M-Talk」導入の目的

- 1) 電話・メールフォームの他に「LINE カスタマーコネクト」・ウェブチャットも既存コールセンターのオペレーターが全て有人で対応することにより、顧客が安心して利用できる高品質なサポートへ
- 2) 予約内容確認のコールバックを複数回行うなど顧客及びコールセンターの負担を軽減
- 3) 「LINE カスタマーコネクト」の利用で履歴が残るチャットの特徴を活かし業務効率化へ
- 4) 対応ナレッジを一元化し内容をテキスト管理することで人為的ミスの低減へ
- 5) 顧客が“気軽に使える”コンタクトチャネルを用意することにより更なる満足度の向上と新規顧客獲得へ

◎運用開始は10月1日予定

株式会社モンテローザは実運用の開始を2017年10月1日としており、運用開始から順次ウェブ掲載、顧客への周知、自社LINEアカウントの友だち申請への誘導を行い、同社の繁忙期となる年末の忘年会シーズンまでにチャット対応業務を万全にする狙いです。

■「LINE カスタマーコネクト」とは

「LINE カスタマーコネクト」は、コンタクトセンターがLINEを介して、AIや有人によるチャット対応や音声通話対応などをシームレスに行い、状況やニーズに応じた適切なカスタマーコミュニケーションを実現するサービスです。

<https://cc.line.me/ja/>

■「M-Talk」とは

WEBやLINEあるいは自社アプリからの問合せを統合運用でき、コンタクトセンター向けに最適化したハイブリッドチャットサービスです。

<http://mtalk.jp/>

<問合せ先>

■株式会社モンテローザ

住所：東京都武蔵野市中町1-17-3 6.モンテローザ三鷹本社ビル

TEL：0422-36-8890（営業企画課）

■アルファコム株式会社

住所：東京都中央区銀座1-7-3 京橋三菱ビル7F

TEL：03-5159-5510

Mail：alfa-info@alfacom.jp

ⁱ LINE株式会社調べ 2017年6月数値

ⁱⁱ (出典) 総務省「ICTの進化がもたらす社会へのインパクトに関する調査研究」(平成26年)
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h26/html/nc141120.html>