

News Release

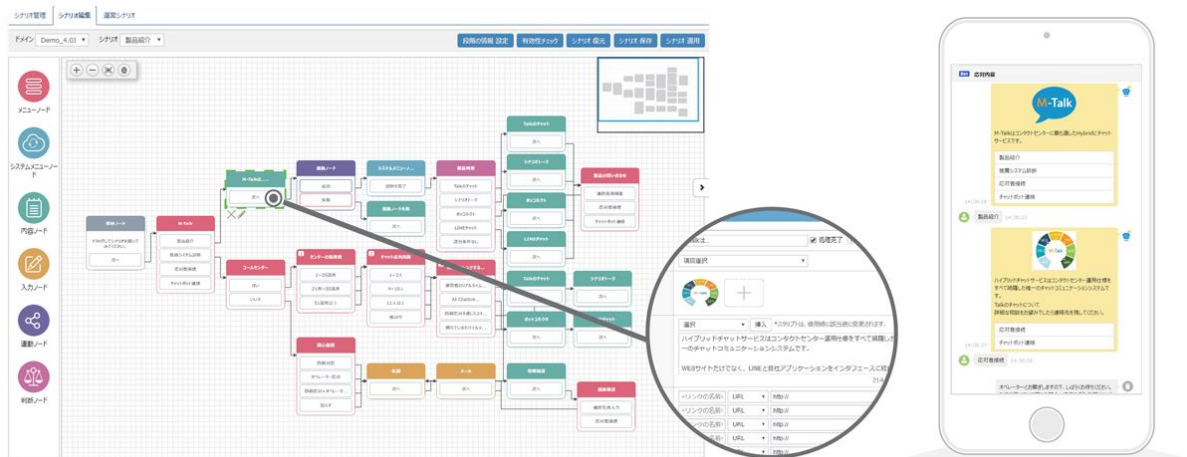
各位



2018年5月28日
アルファコム株式会社

コンタクトセンターで活用される Hybrid チャットサポートシステム M-Talk、 簡易チャットボット機能「シナリオトーク」を搭載

アルファコム株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：松原悟）は、有人対応の「Hybrid チャットサポートシステム」として再春館製薬所様など多くのコンタクトセンターに提供しております「M-Talk」に、簡易チャットボット機能「シナリオトーク」を搭載いたします。これにより、コンタクトセンターに入電する約 8 割の比較的簡易な問合せに自動で応答でき、業務の効率化が図れます。人材不足の状況下でもチャット窓口を開設し顧客満足に繋げることができるとともに、顧客をお待たせしない運用を安価に実現します。



Hybrid チャットサポートシステム「M-Talk」簡易チャットボット管理画面イメージ

■新機能提供の背景

顧客が企業に対し気軽にコンタクトできるチャット窓口を開設する上での人材不足と業務負担を鑑み、AI（人工知能）やチャットボット導入を検討する企業が増える中、FAQ や QA 作成の手間、回答精度の問題、導入にかかる費用など対応の自動化・効率化にはまだ課題が多いのが現状です。

簡易チャットボット機能「シナリオトーク」を有人チャットシステムに搭載することで、安価にシナリオベースでの自動応答と、有人対応を柔軟に切替えて運用することが可能となります。

気軽にいつでもお問合せできる 24 時間 365 日の自動応答と、コミュニケーションを重視したきめ細やかな有人対応への切替えを負荷なく実装し、更なる顧客満足度の向上を実現します。

■今後の展望

Hybrid チャットサポートシステム「M-Talk」は、今後も企業のコンタクトセンター業務の課題解決に向け、CRM や AI、音声システムなどとの連動をはじめとし、お客様のご意見・ご要望を取り入れ、最も「現場で活用できる」システムを目指し機能拡張を進めていきます。

本リリースの新機能は 2018 年内販売予定です。

■「M-Talk」とは

「M-Talk」は、コンタクトセンター運用仕様をすべて網羅しサポートする、唯一のチャットシステム「Hybrid チャットサポートシステム」です。Web サイトだけではなく複数の LINE アカウントや自社アプリをインターフェースとして統合運用ができ、これまでアプローチできなかった顧客獲得や満足度向上につながると同時に、現場で負荷なく活用できるサービスです。AI、CRM、PBX、CTI など様々なシステムやプラットフォームとの連携により「コンタクトセンター運用のハイブリット化」を実現します。

<https://mtalk.jp>

M-Talk

■アルファコムについて

アルファコムは長年、コンタクトセンター・CRM のコンサルティング・技術サポートや海外システムの輸入・販売・保守などを通じ、より良いセンター運営を支援しています。また、対顧客・社内でのチャット活用により企業のコミュニケーション改革を推進。『We are here on customer's side.』をスローガンに掲げ、お客様の更なる課題やご要望を、お客様の立場で考えた最適なソリューションのご提案により解決・実現し、お客様と共に成長し続け、社会に貢献できる企業を目指しています。

【会社概要】

会社名 : アルファコム株式会社 (AlfaCom, Ltd.)
代表者 : 代表取締役社長 松原 悟
本 社 : 東京都中央区銀座 1-7-3 京橋三菱ビル 7F
設 立 : 1998 年 1 月 (会社登記年月 : 1989 年 11 月)
資本金 : 3,000 万円
URL : <https://alfacom.jp/>

【本リリースに関するお問い合わせ先】

アルファコム株式会社 広報担当
TEL: 03-5159-5510 / FAX: 03-5159-5511
E-mail: info@alfacom.jp
LINE@ : ID [[@qbu8993p](https://line.me/ti/qr/@qbu8993p)]



LINE@公式アカウント