

Press Release

報道関係各位



2018年8月29日
アルファコム株式会社

株式会社モンテローザ、AI チャットボットを利用した宴会予約受付開始

Hybrid チャットサービス「M-Talk」とAI連携で受付時間の拡大

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、当社が提供する有人対応の Hybrid チャットサポートシステム「M-Talk」に、クラスメソッド株式会社が開発した AI チャットボット基盤と連携し、株式会社モンテローザ（本社：東京都武蔵野市、代表取締役会長兼社長：大神 輝博）に導入しました。

モンテローザは、宴会予約の問い合わせについて、これまでの電話と 2017 年 10 月よりの「LINE カスタマーコネクト」+「M-Talk」での有人チャットによる対応をしておりましたが、クラスメソッドが開発した AI 自動応答機能との連携により、AI チャットボットでの自動オペレーションが加わり、お客様は時間帯を気にすることなく、いつでも、どこでも LINE から気軽に宴会のご予約が行えます。

宴会予約をしたいお客様は、コールセンター（または店舗）に営業時間内に問い合わせる必要がありました。そのため、お客様は仕事の合間の昼食時間帯に問い合わせをされることが多く、この短時間に集中してしまうため、店舗では繁忙時間であったり、またコールセンターでは多数の問い合わせにより回答をお待たせしてしまうことがありました。

今回の AI の導入により、24 時間 365 日の自動オペレーションが可能となり、お客様のご予約問い合わせの集中時間の解消、営業時間外での問い合わせが可能になり、利便性が向上します。

LINE での問い合わせが好評であるがゆえに、対応をするコールセンターの業務にも負担がかかっていましたが、予約の受付を AI が対応し、予約の確認および確定をオペレーターが対応するなど業務の分担が可能になり、オペレーターの 1 件あたりの業務時間が軽減されました。

AIの連携導入により、コールセンターのコールバックやフォローに要する時間の短縮・効率化だけでなく、高品質な対応を推進するとともに宴会予約の成約率やリピート率の向上、新規顧客の獲得を目指します。

■ 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や友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、状況やニーズに適した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

「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

■ 会社概要：アルファコム株式会社

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。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/>

■ 会社概要：株式会社モンテローザ

株式会社モンテローザは、「白木屋」、「魚民」、「笑笑」などのブランドで居酒屋を全国展開、グループ総店舗数 1,735 店舗となる外食チェーンストアです。

「お客様を第一に」と考え、「楽しい空間、雰囲気」を自然に創り出していくことを心掛け、喜ばれるサービスを提供しています。

会社名 : 株式会社モンテローザ
代表者 : 代表取締役会長兼社長 大神 輝博
本社 : 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
設立 : 1983 年 5 月
URL : <http://www.monteroza.co.jp/>

■ 会社概要：クラスメソッド株式会社

クラスメソッドは「AWS クラウド、ビッグデータ、モバイル、センサー、音声認識」の技術を活用した企業向け支援を行っています。AWS 支援では 2015 年から 4 年連続で公式の最上位コンサルティングパートナーに認定されており、AWS 導入実績は 700 社 2,500 アカウントを突破。社員による情報発信にも力を入れ、オウンドメディア「Developers.IO」にて 1 万本以上の技術情報を公開するなど、「すべての人々の創造活動に貢献し続ける」という企業理念のもとに幅広い分野で活動しています。

会社名 : クラスメソッド株式会社
代表者 : 代表取締役社長 横田 聡
本社 : 東京都千代田区神田佐久間町 1 丁目 11 番地 産報佐久間ビル 8 階
設立 : 2004 年 7 月
URL : <https://classmethod.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](#)]