

有人チャットと 生成AIが生み出す新しい体験

AIと連携した最先端の有人チャットサービス **M-Talk**



こんなお困り事 ございませんか？

“ チャットボット
FAQだけでは
全てを解決できない

“ チャットボットだけでと、
ちゃんと回答できているか
お客様満足度が
気になる

“ お客様がお問い合わせ
窓口を選択できる
環境が整えられて
いない



“ リソース不足で
きめ細やかな対応やご要望に
お応えできていない

“ オペレーターの
採用費・人件費が高い
オペレーターが
定着してくれない

“ お電話での
お問い合わせが
減らない

その問題、

“有人チャット”で解決しましょう！

有人チャットの必要性／有用性



複合的な内容にも
細やかな対応で
信頼性と
顧客満足度を向上



複雑な問題や
クレーム処理時に
柔軟な判断が
可能



個別対応力強化で
カスタマーサービス
品質が向上
(クロスセル・アップセなど)

併用使いがこれからは主流！

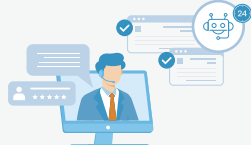
AI／ボットと有人チャットの併用メリット

メリット.1



複雑な質問にも即時対応で、
顧客満足度を向上

メリット.2



チャットボットの24時間対応で
オペレーターの負荷軽減

メリット.3



ピーク時においても、
スムーズな応答を維持

有人チャット色々あるけど..

何を基準に選べばいいの？

使いやすさ

機能と
価格

柔軟な
カスタマイズ

様々な
連携

これらすべて

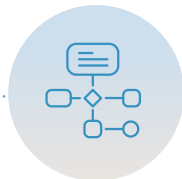
M-Talkで解決できます！

継続利用率82.9%！

M-Talk だからできること



簡易チャットボット
(シナリオ)機能

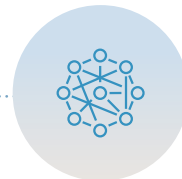


センター運用に
最適な機能

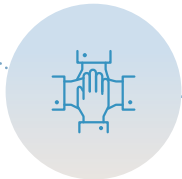
M-Talk
が選ばれる
9つのポイント



自由な設定変更と
業務管理



LINE&AI から
コミュニケーション



多彩なシステム連携と
カスタマイズ



安心・安全の
セキュリティ機能と環境



生成AI
活用機能



導入支援と
運用サポート

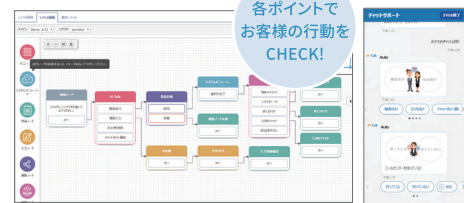


VOCを活用し
企業カブランド力強化へ

✓ 行動パターンが見える「シナリオ機能」

シナリオの離脱ポイント、クリック回数、満足度など各ポイントで
しっかり把握

チャット開始からお客様動線を確認し、より良いカスタマー
ジャーニー実現へ向けたシナリオ機能の修正・改善が可能



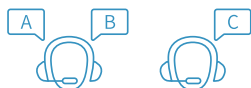
行動パターンの
見える化

行動を把握

シナリオ
改善

✓ センター運用向け独自機能「マルチテナント (LINE含む)」

複数業務もしくは窓口を分けているセンターにおける運用を一元的に管理できる機能



スキルに合わせた業務配置

対応業務をオペレーター別に設定可能
オペレーターのスキルに合わせた
業務配置が可能



営業時間やQAの個別設定

チャット窓口の営業時間を
個別に設定が可能
テナント・業務別のQAも設定可能



テナント・業務別バナー

テナントや業務別に表示する
バナー・チャット画面カラー・
アイコンの変更が可能

NEW

事前準備不要の「自動翻訳機能」

M-Talkでは自動で複数の多言語対応を可能とする翻訳機能を搭載しており、外国語に対応する人材確保の必要なく現在の人員で対応可能
オプション機能での提供のため、お客様側での準備等は不要

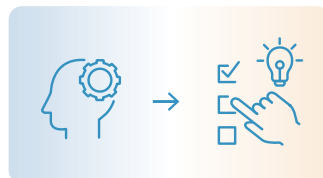


NEW

生成AIによる「回答推奨機能」

お客様とのチャット対応中に、対象となるお客様からの回答を選択
同一画面内のAIボタンをクリックすると自動的に回答推奨が表示
お客様への返信をサポート

※オペレーターによる回答内容の確認・修正後送信も可能

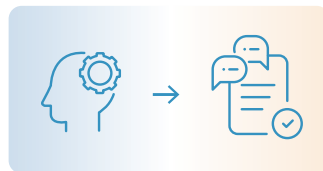


NEW

生成AIによる「応対要約機能」

お客様とのチャット対応終了後、後処理工程時にAI応対要約ボタン
をクリックすると、お客様とのやりとりを要約した内容を自動作成

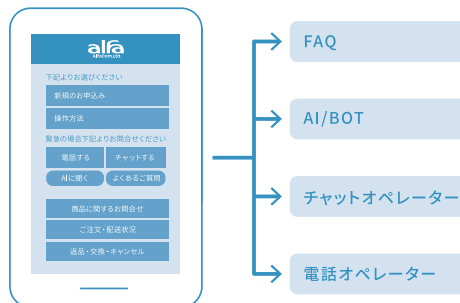
※オペレーターによる回答内容の確認・修正後まとめ欄に反映



操作性で選ばれるM-TalkのビジュアルIVR「M-Navigation」

複数あるお問い合わせチャネルを一覧で表示し、お客様の目的に応じて最適な窓口へ誘導

自己解決チャネルが十分に利用されず、電話にお問い合わせが集中している企業様など、本来対応すべきコンタクトポイントで解決するための前捌きを実施



M-Navigationの便利な4つの特長



1 複数あるチャネルを可視化! わかりやすく一覧で表示

既存のHPに依存しない。ページ誘導に特化した1ページを追加で作成可能!



2 柔軟にカスタマイズができる!

多くのカスタマイズを実現し、様々な業界でご利用いただいているM-Talkだからできる



3 よりシンプルで直観的な操作性!

使いやすいと定評で、多くのセンターで活用いただいている
M-Talkの機能「シナリオ型自動応答」をベースに、さらに進化させた操作性



4 チャットとの親和性!

M-Talkのオプション機能のため、チャットと併用ができるので、
幅広い運用体制が実現可能(※単独ご利用も可能)

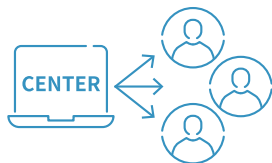


お客様とっと便利に、しっかり繋がる!

LINE連携



LINEとチャットを
統合管理



LINE通知メッセージ

連携された電話番号情報に基づき、友だち追加してなくてもメッセージ配信が可能



LINE Push配信

過去にLINEでやり取りしたお客様へセンター側から個別の連絡が可能

気軽な問い合わせができユーザも満足!
現場もシーンに合わせたアプローチが
できて便利!

LINE Pushプラス

- お客様IDをキーに個別・一斉配信可
- 画像・ボタン等を使用し多様な用途に利用可
- ローカルPCに保存済の画像を使用し配信可
- LINE提供メッセージテンプレートに対応

お客様の活用事例&レビュー 主な M-Talk 活用機能

細かいセキュリティ機能の開発

チャットコメント削除、個人情報の削除など

独自のアンケート機能

対応前／中／後の任意のタイミングで
様々な形式でのアンケートを取得

シナリオ(自動応答)機能

- ・時間帯を問わず24時間対応を実現
- ・繁忙の吸収(お問い合わせ数に影響受けない体制の構築)
- ・内容別シナリオ作成による迅速な回答を実現
- ・センター内でシナリオの適時修正/改善を実施
- ・有人の対応が必要な業務へ最適化

対応ログ出力機能

VOCの分析、他部門への情報連携

マルチテナント

現状5部門にて異なる業務内容にて活用

“



某電力会社様

★★★★

・API開発等のカスタマイズや相談事について、臨機応変かつ対応が早く、相談についても親身に対応していただける。
 ・LINEやチャットボットとの連携も可能で、社内・社外ともに浸透しやすい。
 ・M-Talkの導入で、電話対応に簡単にチャット対応を導入することができた。また、事前に定めたシナリオデータによって自動対応0を実現できた。

“



某金融会社様

★★★★

優れている点・好きな機能

- ①「シナリオに沿った誘導」が可能
- ②「すぐに修正」が可能

M-Talk導入後は、電話対応者に代わってM-Talkが顧客対応の一部を代替してくれています。

顧客は営業時間、場所を選ばずM-Talkを経由してアクセスできる点、スマートフォン普及・電話(通話)離れへの対応ができたことは明らかに顧客利便性向上に貢献してくれました。

また電話対応者への接続品質向上にもつながりました。

M-Talk内からは任意のURLアドレスや電話番号に遷移することができます。この使い分けにより電話対応者が本来対応することが望ましい「個別の事象に応じたお問い合わせと具体的な回答や提案」に集中でき、電話対応者業務の最適化を図ることができました。

“



某通販会社様

★★★★

one to oneのお客様対応ということで、M-TalkでLINEを活用させてもらっていますがお客様との距離感がぐんと近くなって、エンゲージメントにつながっています。またリモート勤務でもスムーズな対応が可能なおとも、体制面でもスムーズに活用することができています。



〒160-0023 東京都新宿区西新宿6-10-1 日土地西新宿ビル5F

TEL 03-5159-5510

MAIL: info@alfacom.jp ホームページ: <https://alfacom.jp/>



LINE登録はこちら