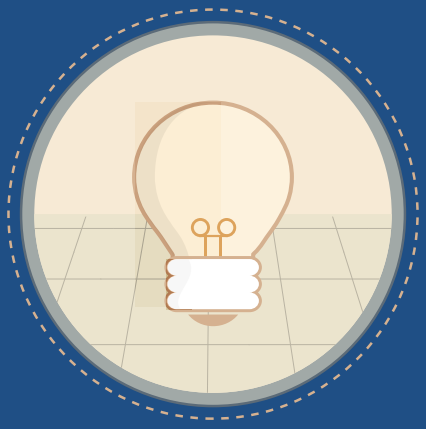
コンタクトセンターに最も適した
Hybridチャットサービス

M-Talk

製品紹介資料

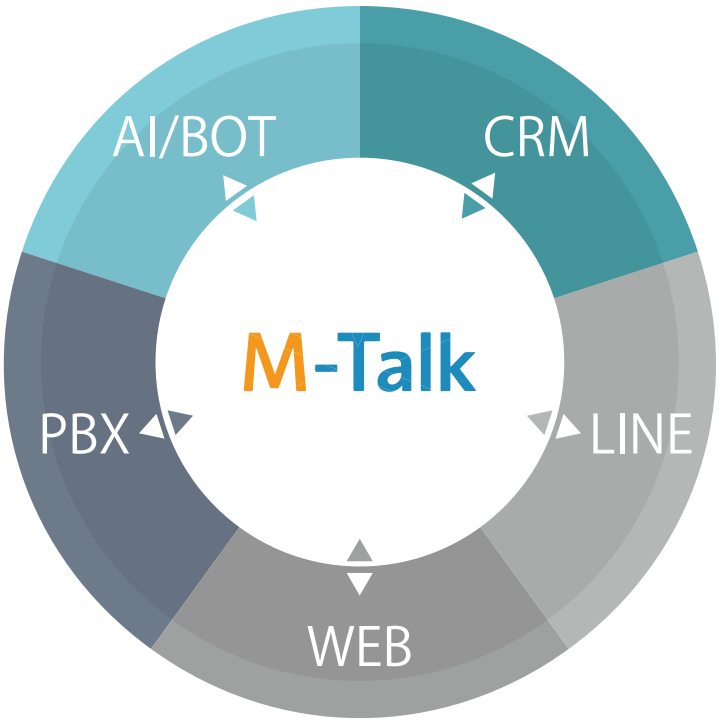
M-Talkとは



コンタクトセンター運用のために開発されたチャット

WEB サイト・LINE・自社アプリをインターフェースとした統合運用をはじめBot連携、CRM連携などお客様によりコンタクトセンターの在り方、ご要望は様々です。

現実を見据えた確かなセンター運用から目指すべきセンターの姿まで、お客様に寄り添い、共に考え実現する。それが私たち「M-Talk」です。



M-Talkの導入実績

公表の許諾をいただいているお客様の一例です

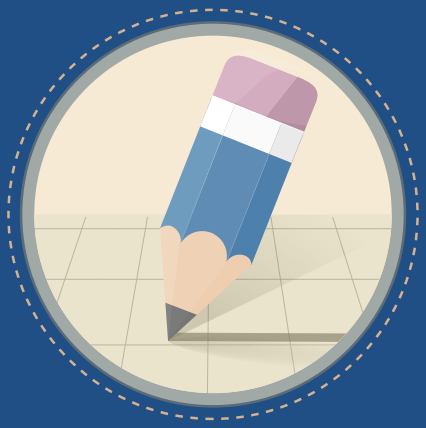
M-Talkは日本全国を中心に拡大中！

日本国内実績　100サイト以上

- 製造業
- 電力
- 通販企業
- 通信
- 金融
- 飲食業
- テレマーケティングエージェンシー
- 公共機関

など

M-Talkの特徴



1 多彩なシステム連携

CRMや顧客DBとの連携

LINEなどのモバイルアプリ連携

標準API提供と個別カスタマイズ対応

2 運用性No,1

イベント運用や体制変更など柔軟に対応出来る運用管理機能を提供。

チャット誘導バナー設定を管理者にて変更可能（画像変更、リサイズ、表示位置、表示URL等）

3 日本国内データセンター

国内DC４社にてサービス提供中

プライベードクラウド、共有クラウド

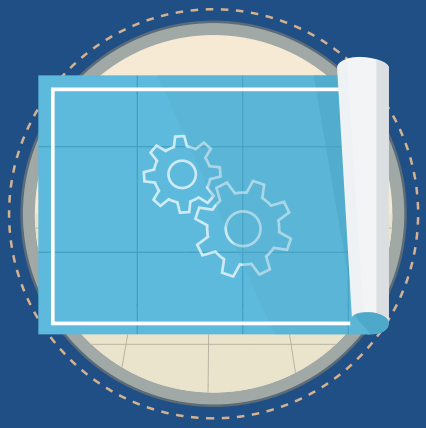
オンプレミスでの提供も可能

4 簡易チャットボット機能

事前にシナリオを登録することで自動応答が可能に！

有人応対の効率化とお客様をお待たせしない快適な問合せ環境を実現します。

機能紹介



リアルタイムモニタリング	マルチテナント対応	マルチLINE公式アカウント対応	多彩なレポーティング
ナレッジ管理	イベント管理機能（バナー設定など）	入力補助機能	お客様離脱検知機能
AI / CHAT BOT連携	システム連携 (API提供)	個別カスタマイズ対応	国内データセンター

01

コールセンター機能

大切なのは導入後にしっかり運用できる
機能があるか。他社にない様々な
運用サポート機能をご提供しています。

02

信頼性・運用性

大手企業様での運用実績多数。
拡張性・運用性・安定性に秀でた
サービスに日々成長し、ご提供しています。

03

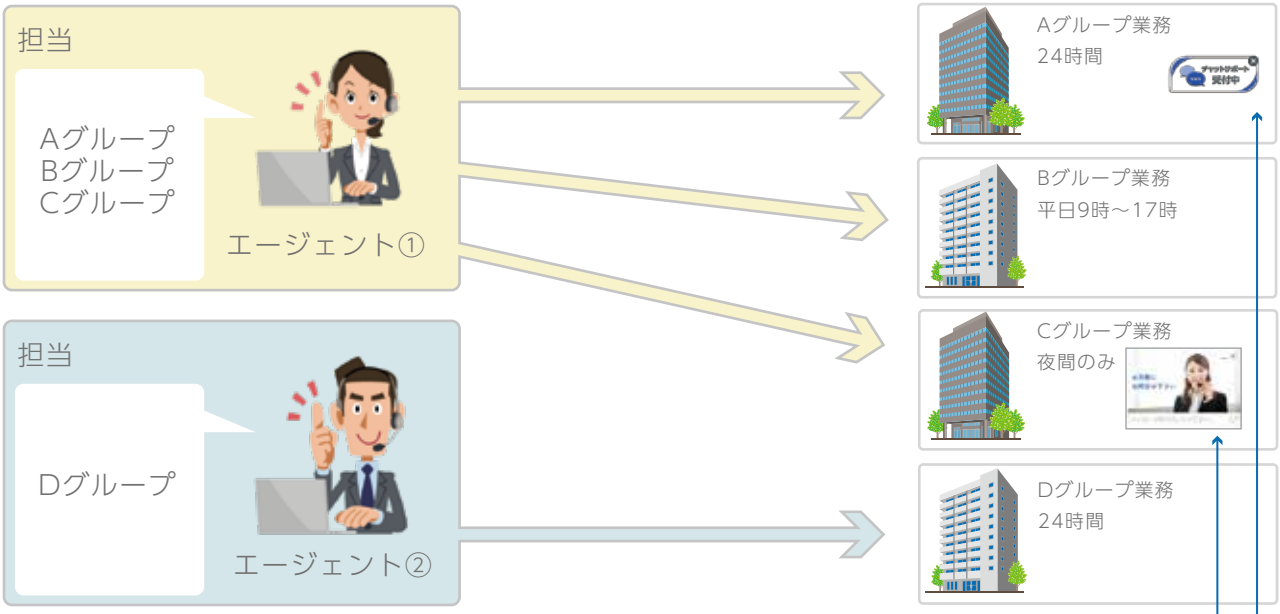
多彩なシステム連携

お客様毎のニーズにお応えできる
システムを目指し、多くのパートナー様と
多彩な連携を実現しています。

マルチテナント対応

スキルに合わせた業務配置

営業時間やQAを業務別に設定



テナント（業務）別バナー設定

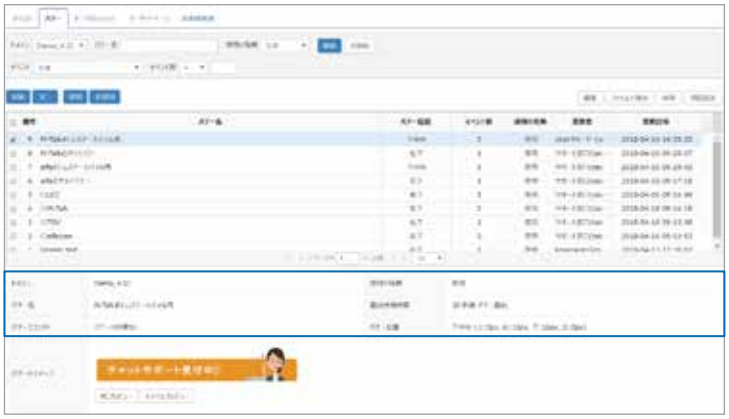
テナントごとや業務ごとにバナーやお客様閲覧画面の応対アイコン・名称、ボタンの色や背景色などを自由にデザインすることができるため、業務ごとにイメージの差別化が可能です。

[設定画面]

▶プレビュー

[設定画面]

[設定画面]



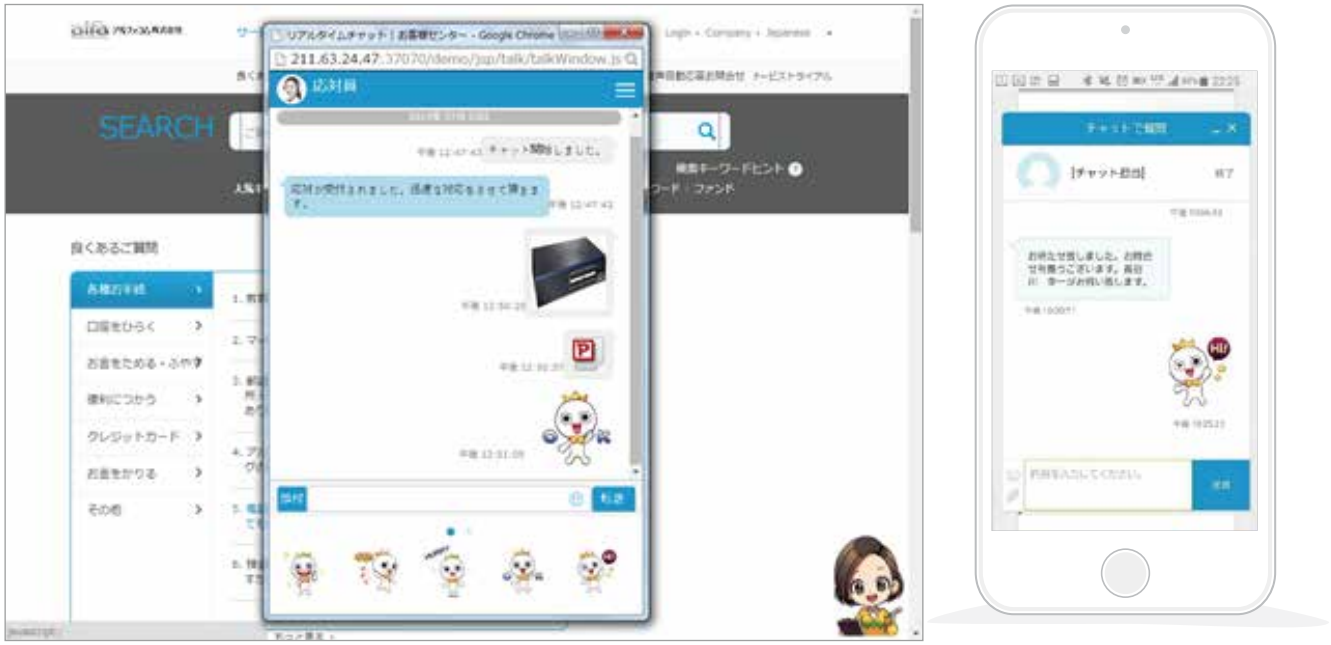
マルチテナント対応

テナントやクライアント毎に問合せチャネルがPC Web、モバイルWeb、LINEと別々のチャネルであっても1システムで統合して管理する事が可能。

マルチLINEアカウント対応

複数のLINEアカウントを1システムで接続可能。テナントやクライアント別にアカウントが異なる場合でも統合管理する事が可能。

ユーザーフレンドリーなチャット画面



スタンプも利用可能。企業用マスコットキャラクターもスタンプとして利用可能。

自由に設定・運用可能な多彩なインターフェースを提供

1 バナー

2 コンシェルジュwindow

・バナー表示後、一定時間経過で切替え表示

・画像、コメントも自由に設定可能

3 トークリンカー

・最小化表示 ・チャット中に別ページへの移動にも対応

・新着メッセージ通知機能

4 レイヤードwindow

・国内DC４社にてサービス提供中

・プライベードクラウド、共有クラウド

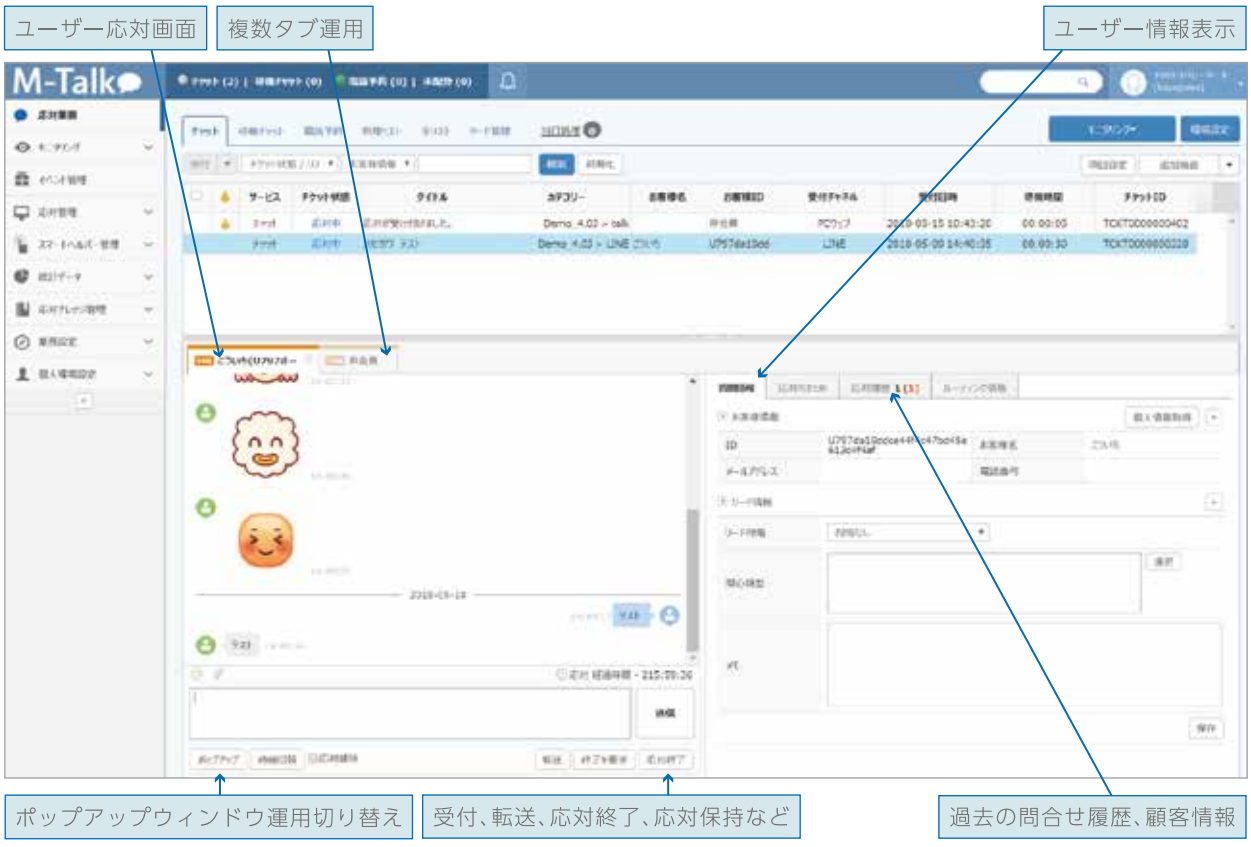
・オンプレミスでの提供も可能

5 ポップアップwindow

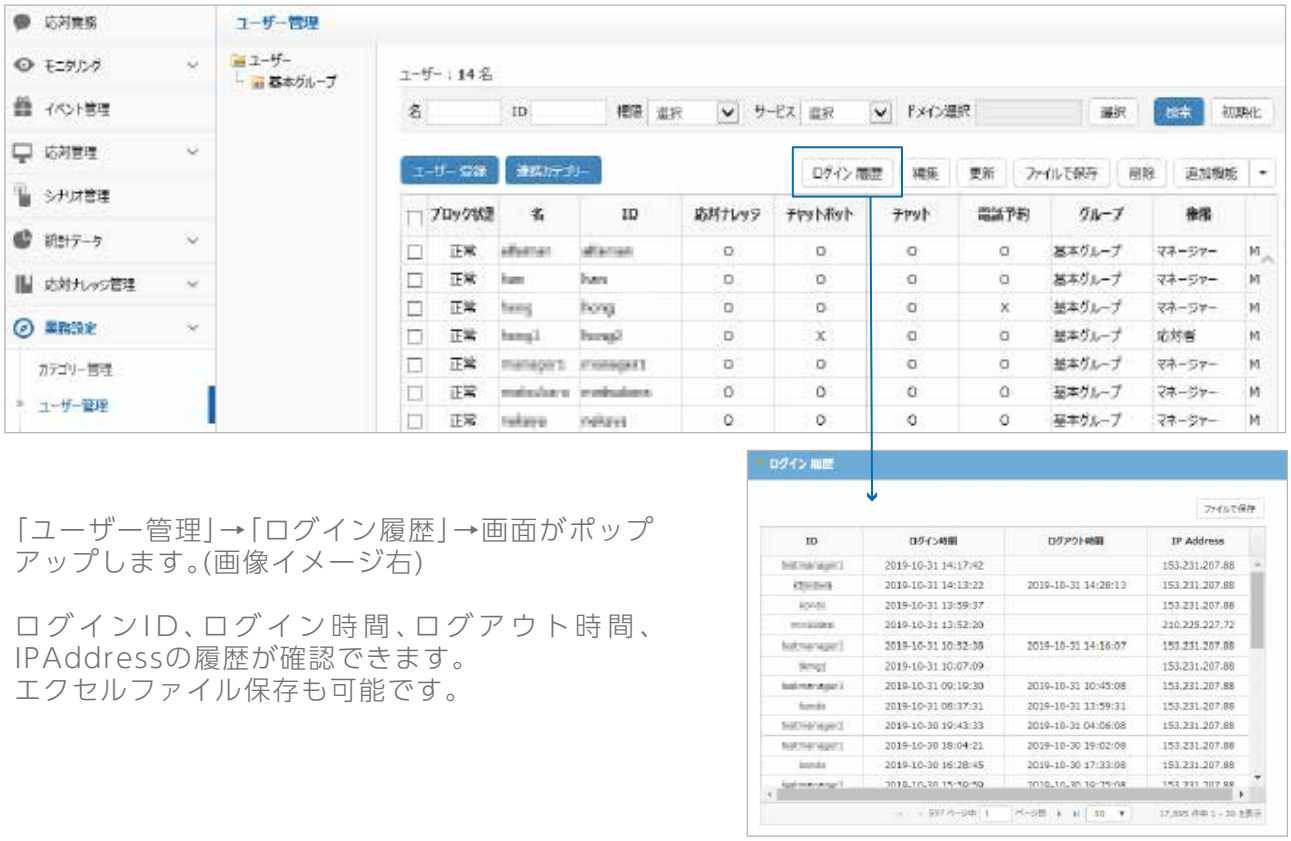
一部分にジャミングや無音にする。

※ユーザ側の操作、オペレータが話の操作により録音後、任意の範囲を無音にする。

ブラウザベースで起動するシンプルな画面構成



ログイン履歴



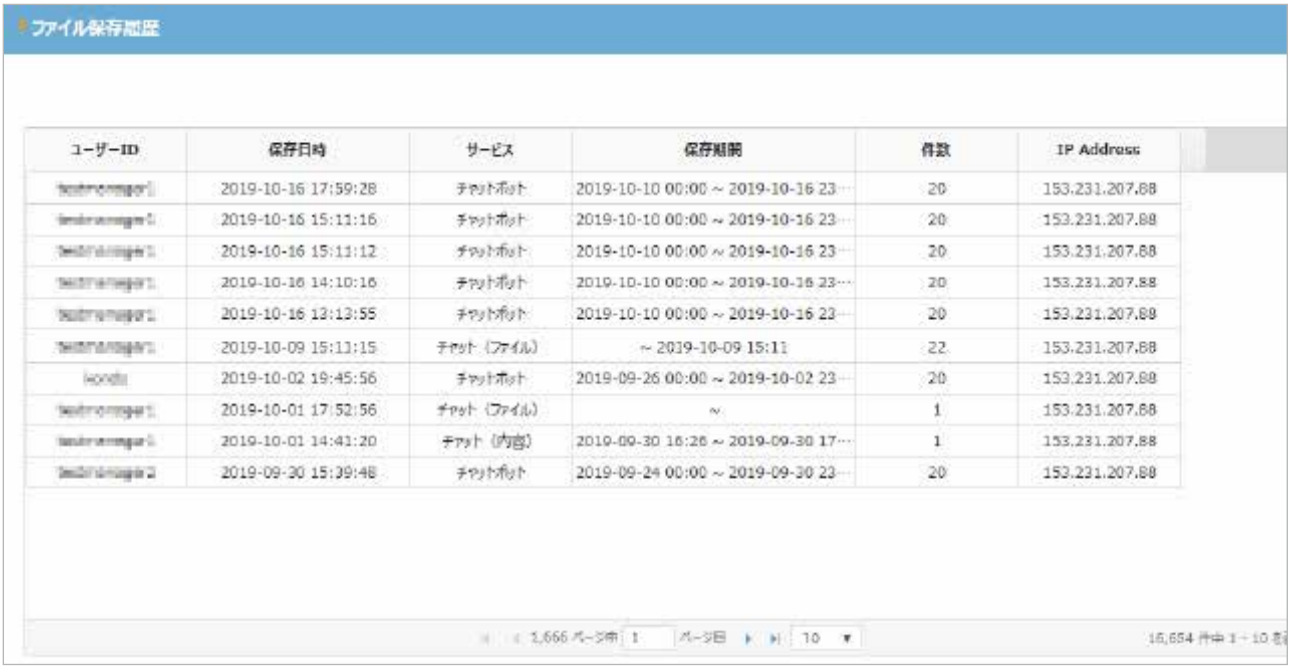
「ユーザー管理」→「ログイン履歴」→画面がポップアップします。(画像イメージ右)

ログインID、ログイン時間、ログアウト時間、IPAddressの履歴が確認できます。
エクセルファイル保存も可能です。

ファイル保存履歴

「業務設定」→「カテゴリー管理」→「共通」→「ファイル保存履歴」→画面がポップアップします。

有人チャット履歴、チャットボット履歴、シナリオトーク履歴のファイル保存した履歴が確認できます。エクセルファイル保存も可能です。



マネージャーによるチャットメッセージの削除

「応対管理」→「全リスト」からチャット応対が終了しているチャットの「メッセージ削除」→削除したいメッセージを選択→削除メッセージに置き換えることができます。

顧客情報削除(自動/手動)

自動削除:
チャット応対終了後、
自動的に削除されます。

手動削除:
応対終了したチャットの
顧客情報削除が可能です。
(マネージャー権限)

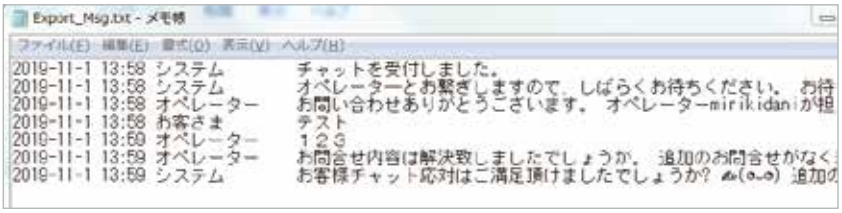
チャット内容の保存(お客様側)

チャット問い合わせしてきたお客様が、チャットの内容をテキストファイルで保存できます。

保存機能の使用、未使用はマネージャー権限で変更可能です。未使用を選択した場合、お客様のチャット画面にボタンは表示されません。

チャット画面イメージ

保存されたテキストファイル



待機人数の表示(お客様側)

チャット問い合わせしてきたお客様が、待機人数を確認できます。

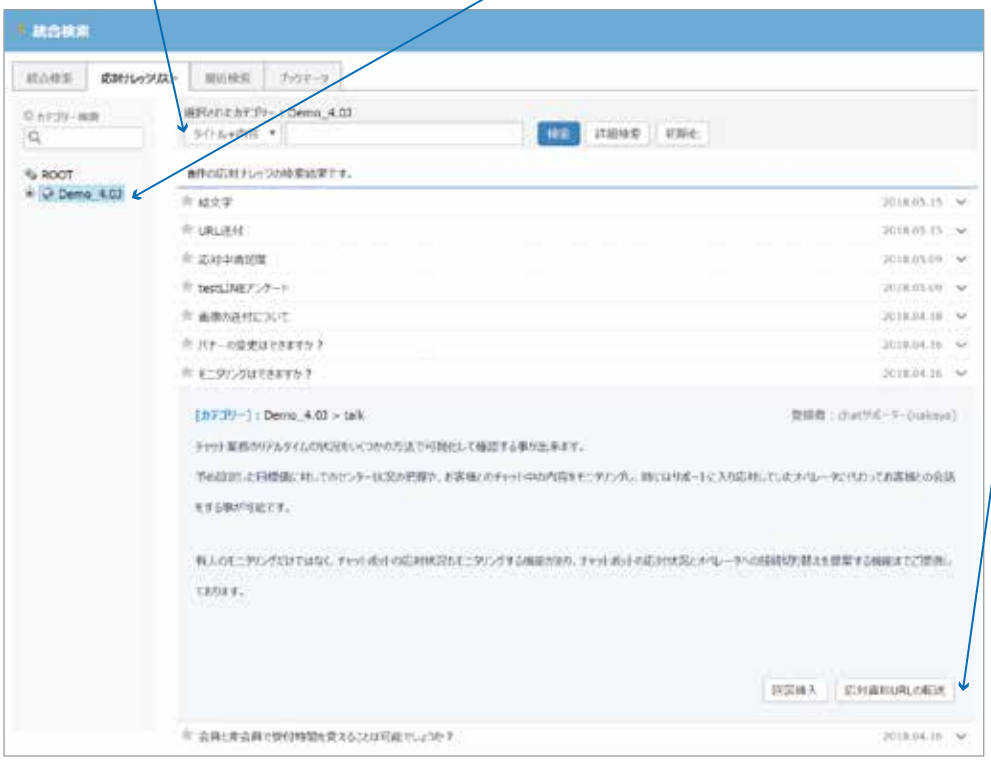
使用・未使用はマネージャー権限によって変更が可能です。

応対ナレッジ機能

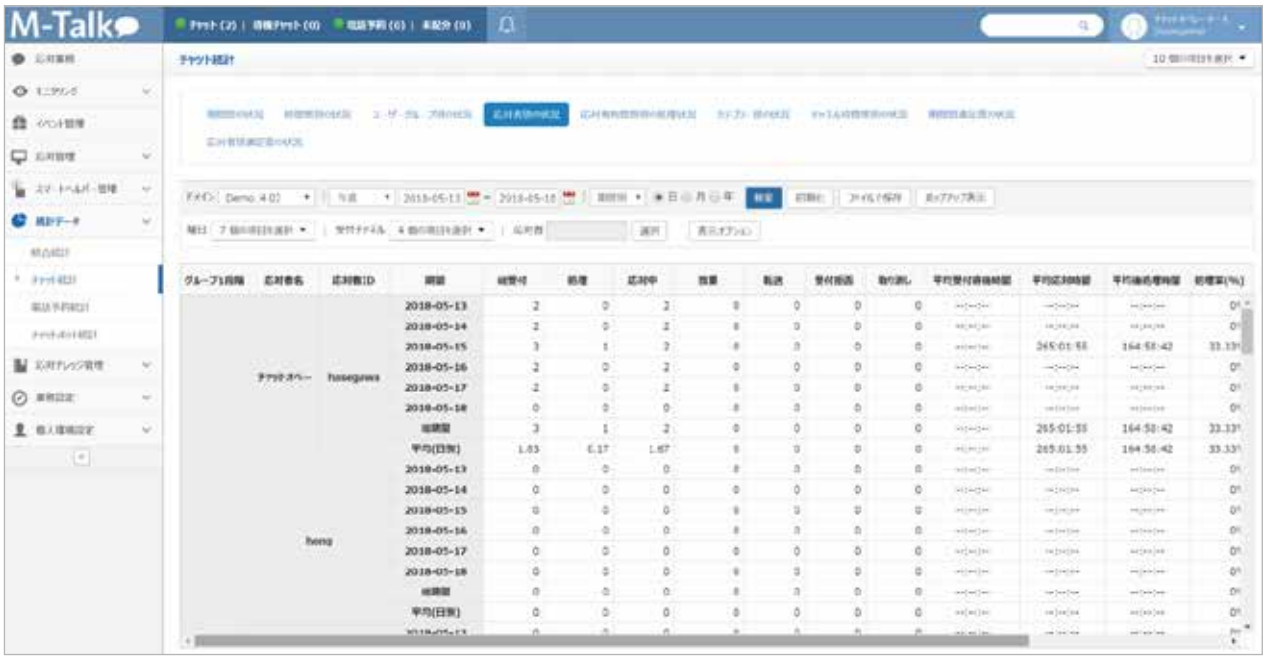
検索、回答挿入による応対補助

テナントごとの運用サポート

画像やドキュメント添付、URL案内



統計レポート



多彩な統計データ

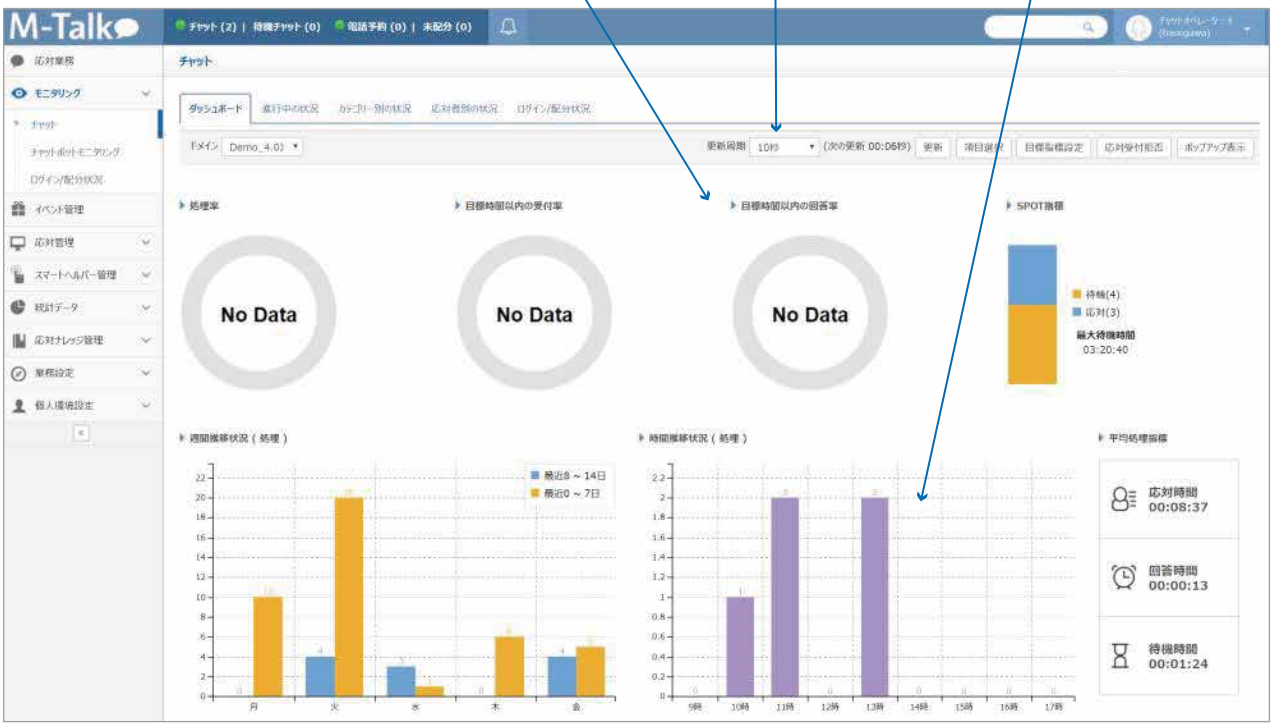
コールセンターで運用するために必要な統計データを提供

リアルタイムモニタリング

目標達成率や進捗の確認

リアルタイムに情報更新

センターの状況の可視化



応対者

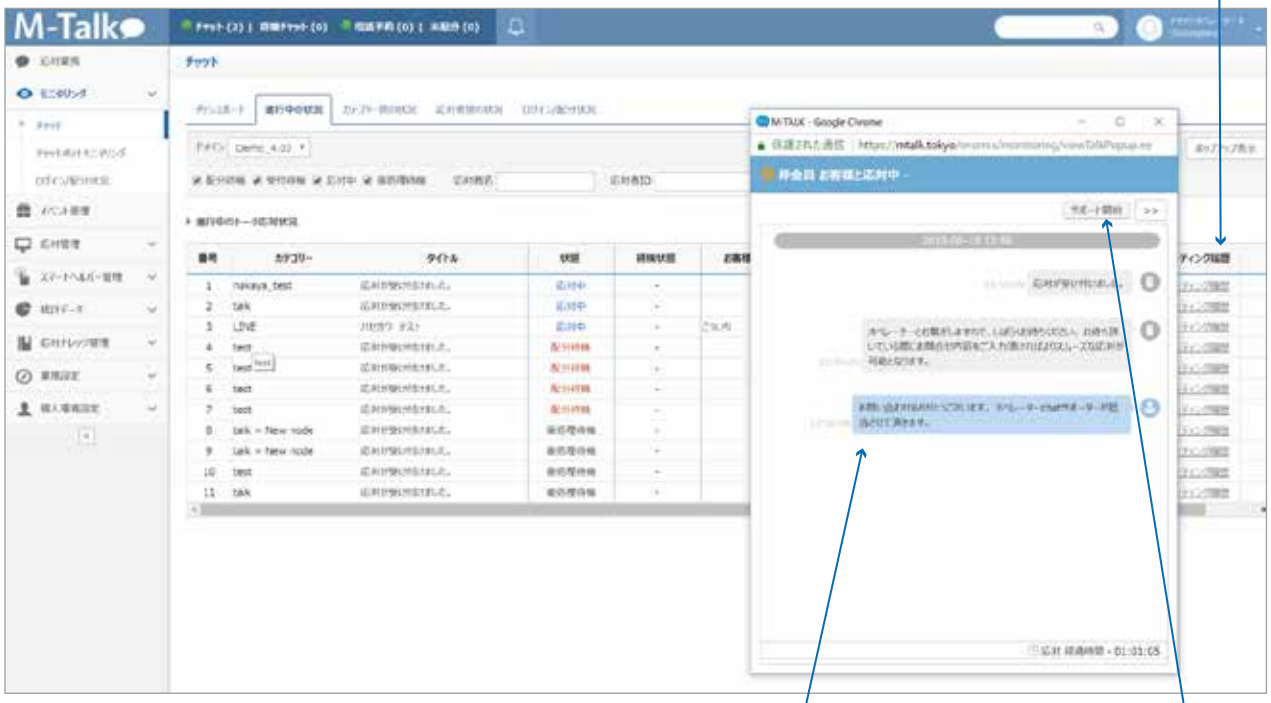
ログイン

チャット応対件数

処理件数

受付可否

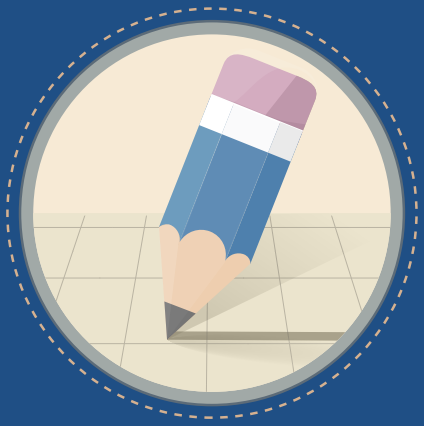
ルーティング情報



モニター中の管理者が応対中のオペレーターの代わりにヘルプ対応が可能。
お客様には、裏側でスイッチした事は、わからないので余計なストレスを与えない

サポート応対

オプション機能



- 簡易チャットボット機能(シナリオトーク)
- LINE連携(顧客対応・プッシュ配信)
- AI連携
- AIチャットボットモニタリング画面
- AIチャットボットとの連携
- 自動翻訳機能

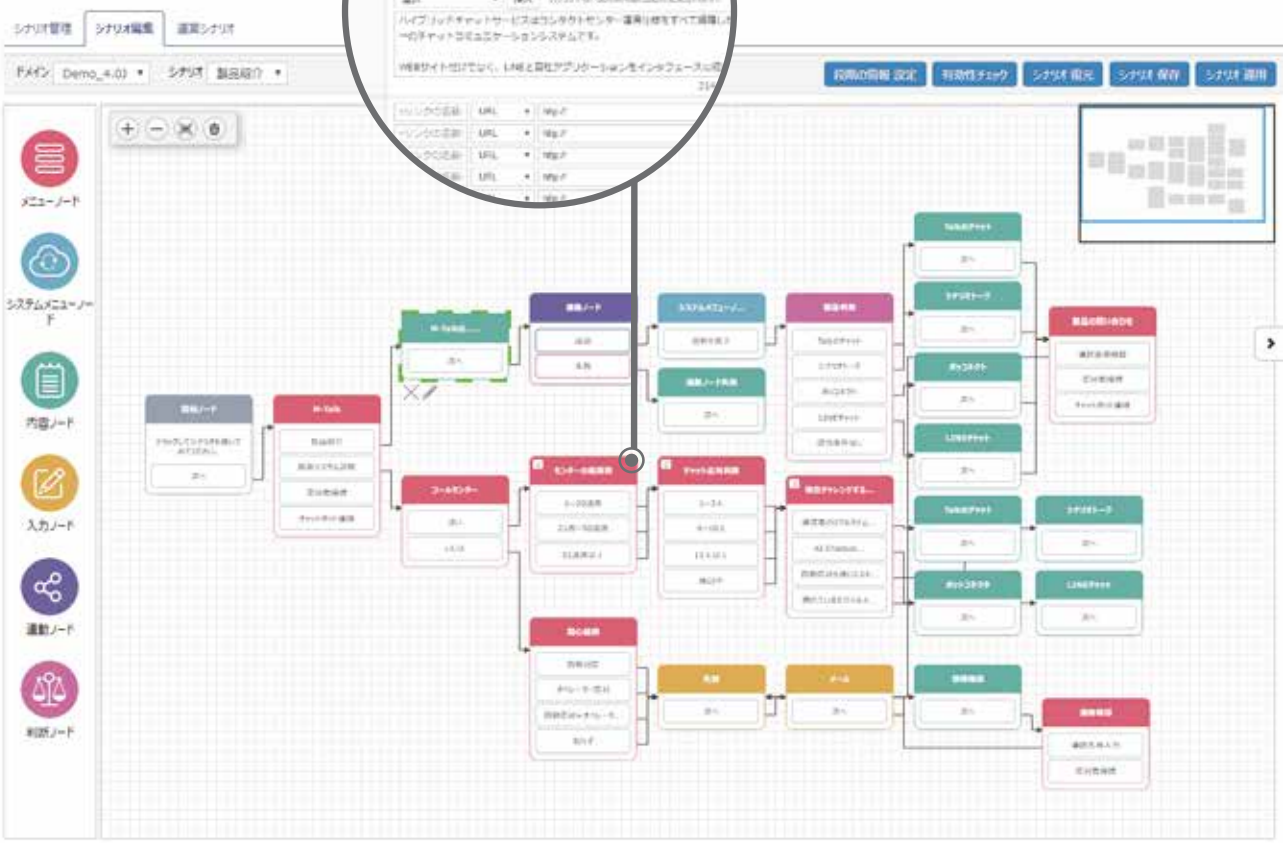
簡易チャットボット機能(シナリオトーク)

事前にシナリオを登録することで自動応答が可能に！

自社にあった AI/CHAT BOT を選定するための情報収集や状況把握としての活用

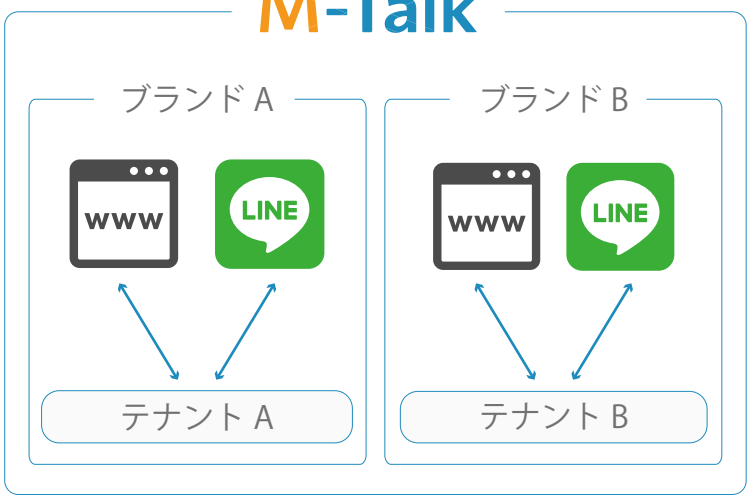
シナリオトークで解決できない応対を有人へスライド
有人応対の効率化とお客様をお待たせしない快適な問合せ環境を実現します。

応対シナリオ	応対シナリオ:お客様とチャット中に、チャット画面にシナリオを出すことができます。(オプション)
カテゴリー設定	カテゴリー設定:カテゴリー別にシナリオを出し分けできます。
シナリオノード追加	シナリオノード追加:いくつかのシナリオノードが新しく追加されたことにより、外部システムとの連携等の、機能拡張をしました。



LINE連携

1契約で複数のテナントを統合管理



対応済み LINE API　LINE公式アカウント　Messaging API ／ LINE Chat API

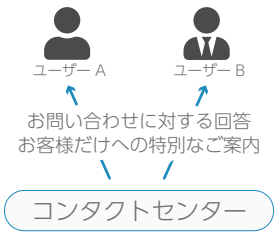
ホームページへWEBチャットを設置するだけでなくLINE公式アカウントのトークルームからの問い合わせも、M-Talkでチャット応対が可能です。端末を選ばず、流入するチャネルも選ばない。エンドユーザーに寄り添った顧客対応が可能になります。

また、ブランド別、業務別、エンドクライアント別など、複数のアカウントを、1つのM-talkの中でマルチテナント管理することが可能です。チャットサポート業務に対するニーズが多様化する中で、この点が、他のツールとM-Talkとの大きな差別化となります。

LINEアカウントもWebチャットも1システムで統合管理ができる。しかも詳細なマルチテナント設計が可能。複数の流入チャネルを同時応対する際も、操作しやすい画面。これがM-Talkの強みの1つです。

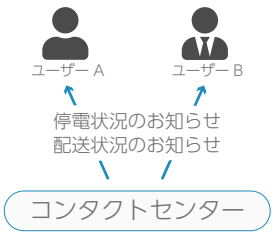
LINE Push配信

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



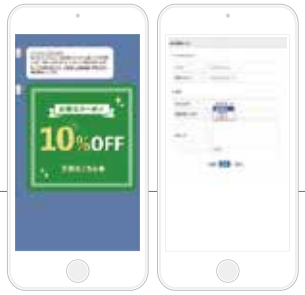
LINE通知メッセージ

LINE公式アカウントを友だち追加していなくても連携された電話番号情報に基づいてメッセージを送信



お客様のご要望により新機能を開発！
センター側からお客様へ
個別のご連絡（アウトバウンド）として活用。
より便利で細やかな
コミュニケーションを実現！

※LINE社規定によりLINE通知メッセージUXガイドラインに基づいた利用限定



LINE Pushプラス

お客さまのお困りごと

- LINEでお問合せがあったお客様限定で特別なメッセージを一斉に配信したい
- 対象のお客様に1対複数の一斉配信がしたい
- お客様のLINEアカウントのIDをキーにしてメッセージ送信したい
- ローカルに保存されている画像を簡単に送信したい
- テキストだけではなくリッチなUI/UXで配信したい

M-Talkだから解決！

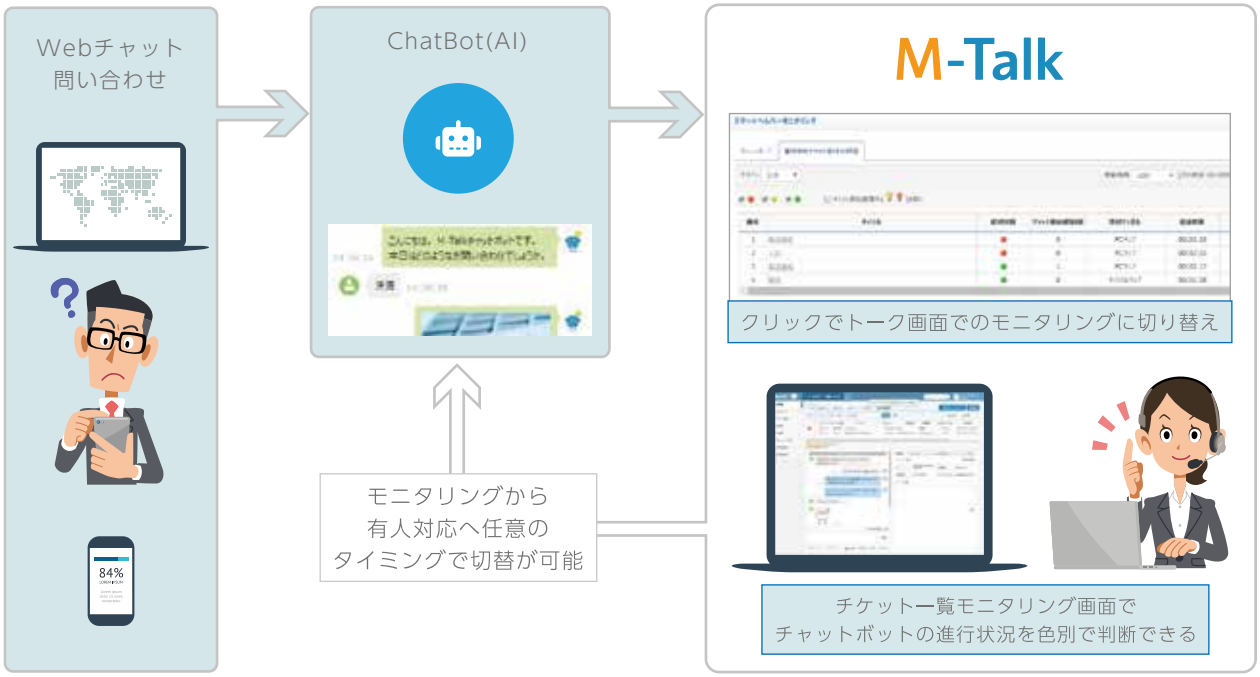
- お客様IDをキーに個別配信や一斉配信可能
- 画像やボタン等を使用して多様な用途に利用可能
- ローカルPCに保存されている画像を使用して配信可能
- LINEが提供しているメッセージテンプレートに対応

機能の推しポイント

友だち登録者にのみメッセージ送信したい等目的に合わせた配信方法を選択可能	テンプレートを作成して効率的にお客様へのメッセージ配信可能
選べる送信項目（画像やボタン等）が前バージョンから2倍にアップ！	LINE Push メッセージ送信履歴がより詳細に！

AI連携

AI/CHAT BOTの回答精度による課題を解消するため、AI応答状況をセンター側でサポートする新機能を搭載。（AI連携を前提としたインターフェース）センター側から任意のタイミングで有人対応へ切り替えできます。



AIチャットボットモニタリング画面

現在、応対しているチャットボットのセッション数をリアルタイムで確認

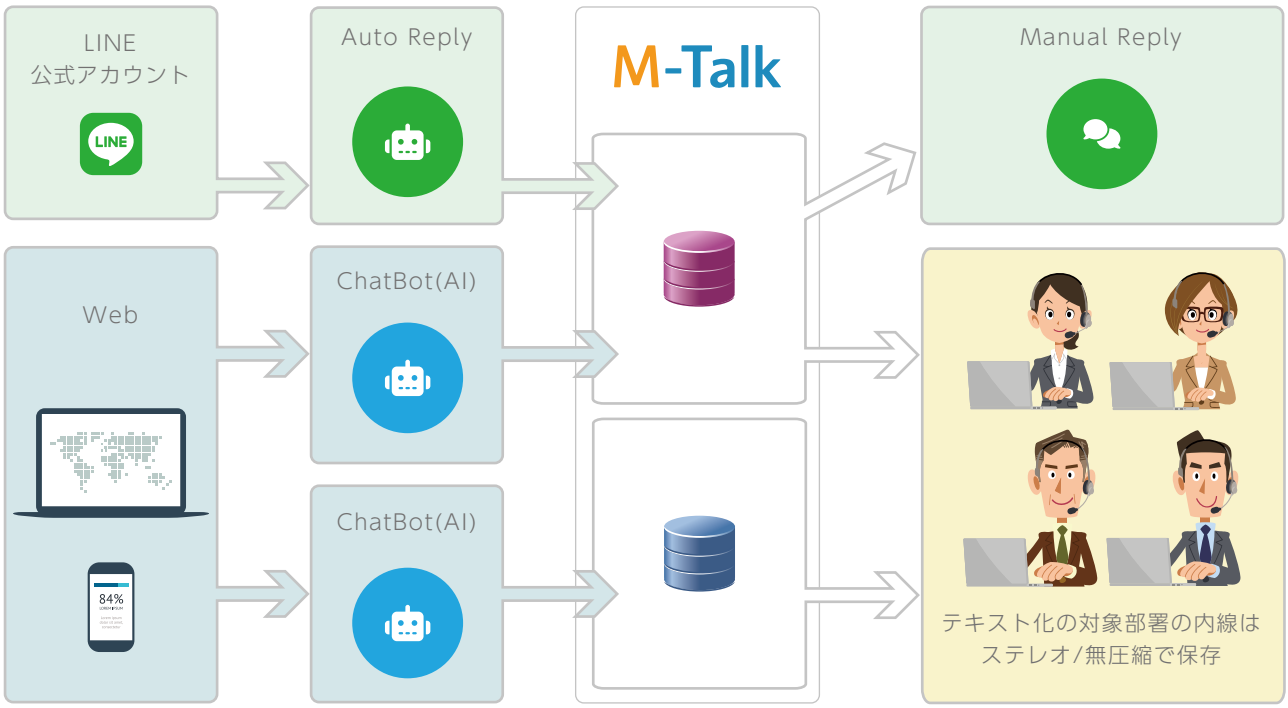
任意のタイミングで有人対応へ切り替え可能

一覧から気になるリストをクリック
リアルタイムの応対をモニタリング

チャットボットが返答する際の
信頼度を色別で表示

AIチャットボットとの連携

・様々なAIチャットボットとの連携が可能なインターフェイス
・M Talkは、限られたAIエンジンだけでなく様々なAIと連携が可能
・すでにチャットボットを導入されている場合であっても連携のご相談が可能



自動翻訳

お客さまのお困りごと

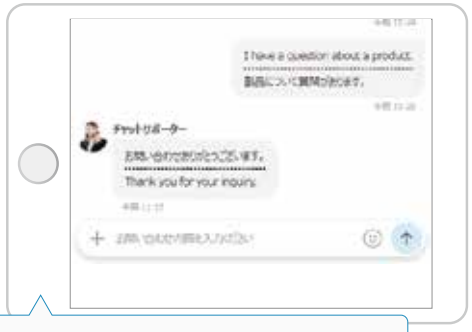
●外国のお客様向けの窓口設置が必要だが、対応ができていない
●外国語に対応できる人材確保・育成が難しい

M-Talkだから解決！

●自動で即時翻訳されるため、スピーディーなチャット応対が可能
●自動翻訳のため、外国語に対応する人材確保の必要なし。現在の人員で対応可能
●M-Talkの機能として提供するため、お客様側で準備等の必要なし

機能の推しポイント

外国の方向け チャット窓口設置が 容易に可能	即時翻訳によって シームレスな チャット応対を実現
外国語ができる オペレータの 確保や教育が 必要なし	お客様側で 面倒な設定は 必要なし



日本在住/観光問わず
海外からもお問合せ可能

使用する翻訳ツールは
お客様のご要望に合わせて連携対応可能

英語のみならず
他の言語での翻訳も可能

アルファコム株式会社　https://alfacom.jp/

M-Talkパートナー企業様

導入企業様（※社名公表のご許可を頂いている企業様）