

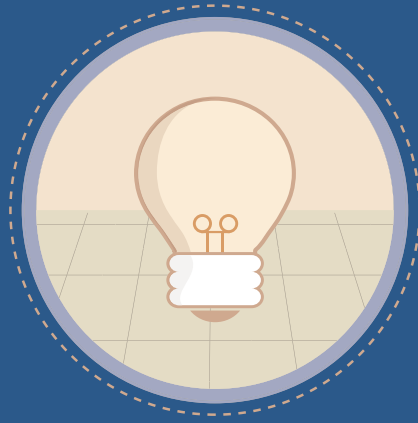
コンタクトセンターに最も適した  
Hybridチャットサービス

**M-Talk**

製品紹介資料



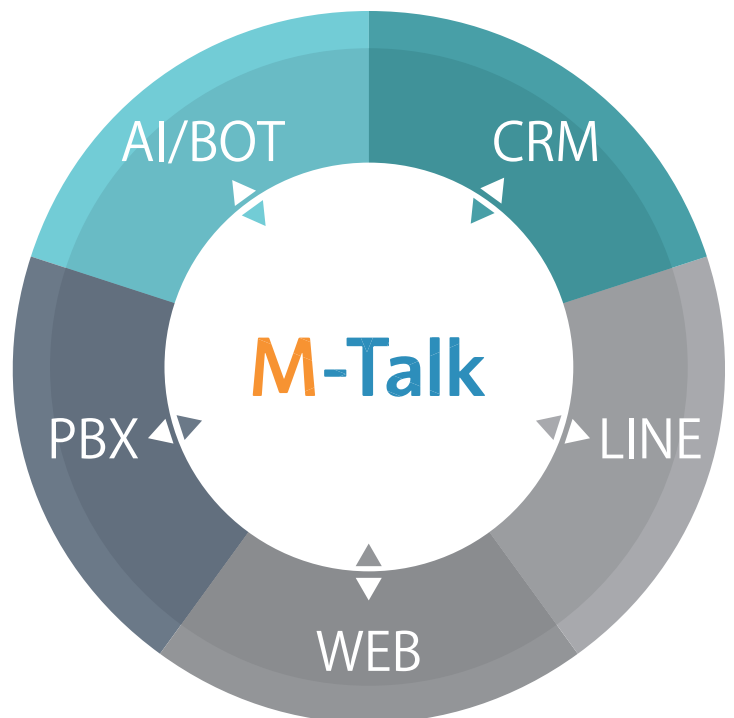
# M-Talkとは



## 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



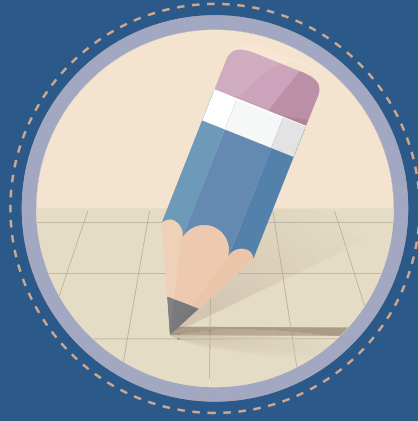
テレマーケティングエージェンシー



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)

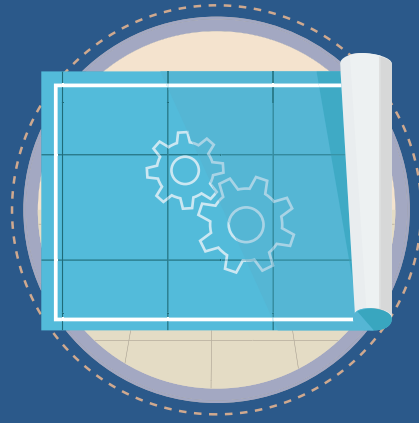
## 3 日本国内データセンター

国内DC 4社にてサービス提供中  
プライベートクラウド、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！  
有人対応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

多彩なレポートニング

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。

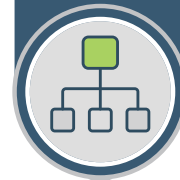
02



## 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

担当


Aグループ  
Bグループ  
Cグループ



エージェント①

担当

Dグループ



エージェント②

営業時間やQAを業務別に設定

Aグループ業務  
24時間




Bグループ業務  
平日9時~17時



Cグループ業務  
夜間のみ




Dグループ業務  
24時間



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対応アイコン・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]

カテゴリ *	文言	リアルタイム
タイトル *	文言	リアルタイムチャット
	背景色	#0078B9
対応終了ボタン *	文言	応対終了
	背景色	#00A3DF
送信ボタン *	文言	送信2
	背景色	#000000
ドメインプロフィール *	名	M-Talkくん
	基本イメージに変更	ファイルのアップロード
対応者プロフィール *	名	◎ 対応者の名前の使用 ○ 名前指定
	基本イメージに変更	ファイルのアップロード
みだし背景色 *	対応者	#F5F5F5
情報の入力デバイス *	文言	お問い合わせ内容の入力をお願いします
	お客様	#FFDAB9

▶プレビュー

クイック相談

エムトークさん

こんにちは お客様 午前 09:45

お問合せのカテゴリを選択ください。

新規購入(契約)

故障の相談

買い替への相談

その他お問い合わせ

午前 09:45

故障の相談のチャットを申し込みました。

コミュニケーション

お問合せありがとうございます。お待ちしている間にお問合せ内容をご入力頂ければよりスムーズな対応が可能となります。

午前 09:45

内容入力ください。

リアルタイムチャット

M-Talkくん

こんにちは お客様 午前 09:45

お問合せのカテゴリを選択ください。

商品について

配送について

お支払について

会員登録について

午前 09:45

配送についてのチャットを申し込みました。

マネージャー

お問合せありがとうございます。お待ちしている間にお問合せ内容をご入力頂ければよりスムーズな対応が可能となります。

午前 09:45

内容入力ください。

[設定画面]

イベント バナー トークウィジェット ターゲットページ お客様画面

ドメイン Demo\_4\_0J バナー名

イベント 全体 イベント数 =

[設定画面]

ID	業務	バナー名	バナー位置	イベント数	使用の有無	変更者	変更日時
9	M-Talkくん(モバ)	モバ	下中央	0	使用	chikara	2018-04-24 14:30:32
8	M-Talkくん(バナー)	バナー	右	1	使用	chikara	2018-04-16 09:20:37
7	M-Talkくん(モバ)	モバ	下中央	0	使用	chikara	2018-04-16 09:19:43
6	M-Talkくん(バナー)	バナー	右	1	使用	chikara	2018-04-16 09:17:18
5	CLOC		右	1	使用	chikara	2018-04-16 09:14:48
4	CM-Talk		右	0	使用	chikara	2018-04-16 09:14:19
3	OTOW		右	1	使用	chikara	2018-04-16 09:13:38
2	ChatBot		右	0	使用	chikara	2018-04-16 09:12:53
1	hansen-test		右	1	使用	hansen-test	2018-04-13 17:30:03

ドメイン Demo\_4\_0J 使用の有無 使用

バナー名 M-Talkくん(モバ)

バナー位置 露出候補期間 30秒後バナー露出

バナー位置 下中央 (L:0px, R:16px, T:16px, E:0px)

バナー位置

チャットサポート受付中!!

PCレビュー モバイルレビュー

## 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ンネルがPC Web、モバイルWeb、LINEと別々のチャンネルであっても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



- ・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

### 2 コンシェルジュwindow



- ・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

### 3 トークリンカー



### 4 レイアードwindow

- ・国内DC 4社にてサービス提供中
- ・プライベートクラウド、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

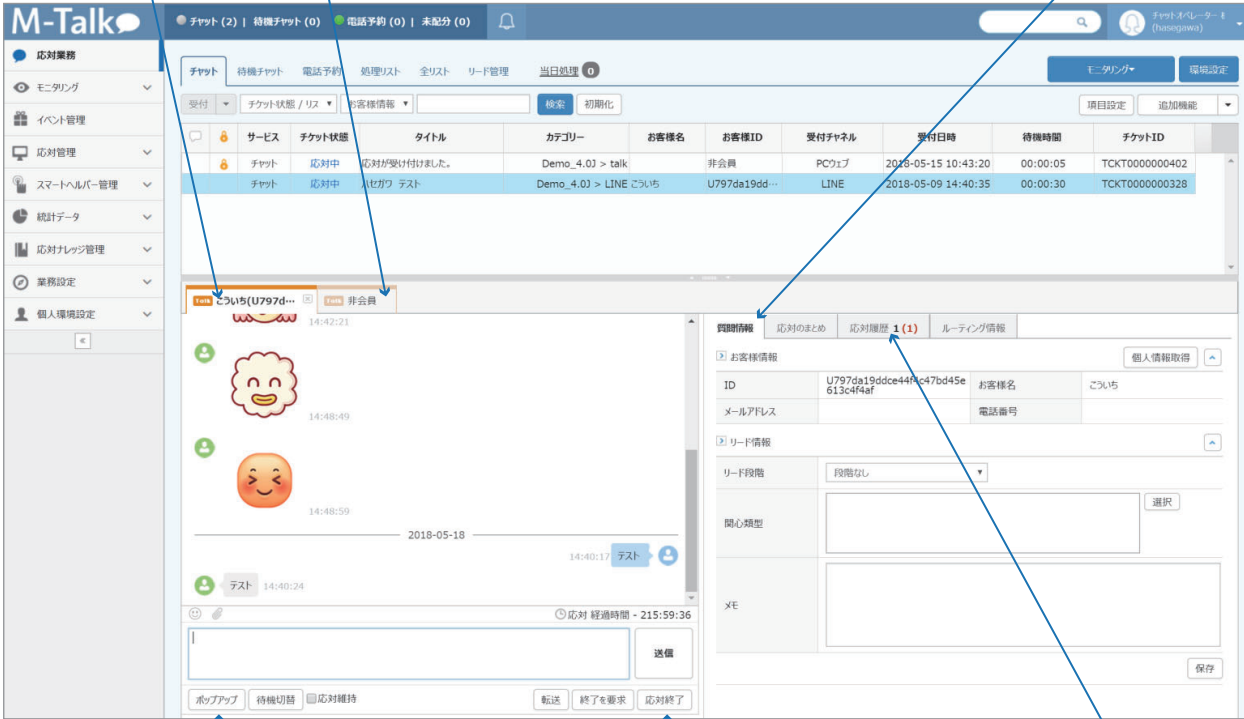
一部分にジャミングや無音にする。

※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

ユーザー対応画面
複数タブ運用
ユーザー情報表示



ポップアップウィンドウ運用切り替え

受付、転送、応対終了、応対保持など

過去の問合せ履歴、顧客情報

## ログイン履歴

ユーザー管理

ユーザー: 14名

名 ID 権限 サービス ドメイン選択

ユーザー登録 連絡カテゴリ

ログイン履歴 編集 更新 ファイルで保存 削除 追加機能

プロック状態	名	ID	応対カテゴリ	チャットボット	チャット	電話予約	グループ	権限
<input type="checkbox"/> 正常	afman	afman	0	0	0	0	基本グループ	マネージャー M
<input type="checkbox"/> 正常	han	han	0	0	0	0	基本グループ	マネージャー M
<input type="checkbox"/> 正常	hong	hong	0	0	0	X	基本グループ	マネージャー M
<input type="checkbox"/> 正常	hong1	hong1	0	X	0	0	基本グループ	応対者 M
<input type="checkbox"/> 正常	manager1	manager1	0	0	0	0	基本グループ	マネージャー M
<input type="checkbox"/> 正常	matsumura	matsumura	0	0	0	0	基本グループ	マネージャー M
<input type="checkbox"/> 正常	nakaya	nakaya	0	0	0	0	基本グループ	マネージャー M

「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、IP Address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。

ログイン履歴

ファイルで保存

ID	ログイン時間	ログアウト時間	IP Address
testmanager1	2019-10-31 14:17:42		153.231.207.88
testmanager1	2019-10-31 14:13:22	2019-10-31 14:28:13	153.231.207.88
testmanager1	2019-10-31 13:39:37		153.231.207.88
testmanager1	2019-10-31 13:52:20		210.225.227.72
testmanager1	2019-10-31 10:52:58	2019-10-31 14:16:07	153.231.207.88
testmanager1	2019-10-31 10:07:09		153.231.207.88
testmanager1	2019-10-31 00:10:30	2019-10-31 10:45:08	153.231.207.88
testmanager1	2019-10-31 06:37:31	2019-10-31 13:59:31	153.231.207.88
testmanager1	2019-10-30 19:43:33	2019-10-31 04:06:08	153.231.207.88
testmanager1	2019-10-30 18:04:21	2019-10-30 19:02:08	153.231.207.88
testmanager1	2019-10-30 16:28:45	2019-10-30 17:33:08	153.231.207.88
testmanager1	2019-10-30 15:10:50	2019-10-30 16:25:08	153.231.207.88

597 ページ中 1 ページ目 30 17,895 件中 1 - 10 を表示

## ファイル保存履歴

「業務設定」→「カテゴリ管理」→「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。

ファイル保存履歴

ユーザーID	保存日時	サービス	保存期間	件数	IP Address
testmanager1	2019-10-16 17:59:28	チャットボット	2019-10-10 00:00 ~ 2019-10-16 23...	20	153.231.207.88
testmanager1	2019-10-16 15:11:16	チャットボット	2019-10-10 00:00 ~ 2019-10-16 23...	20	153.231.207.88
testmanager1	2019-10-16 15:11:12	チャットボット	2019-10-10 00:00 ~ 2019-10-16 23...	20	153.231.207.88
testmanager1	2019-10-16 14:10:16	チャットボット	2019-10-10 00:00 ~ 2019-10-16 23...	20	153.231.207.88
testmanager1	2019-10-16 13:13:55	チャットボット	2019-10-10 00:00 ~ 2019-10-16 23...	20	153.231.207.88
testmanager1	2019-10-09 15:11:15	チャット (ファイル)	~ 2019-10-09 15:11	22	153.231.207.88
testmanager1	2019-10-02 19:45:56	チャットボット	2019-09-26 00:00 ~ 2019-10-02 23...	20	153.231.207.88
testmanager1	2019-10-01 17:52:56	チャット (ファイル)	~	1	153.231.207.88
testmanager1	2019-10-01 14:41:20	チャット (内容)	2019-09-30 16:28 ~ 2019-09-30 17...	1	153.231.207.88
testmanager1	2019-09-30 15:39:48	チャットボット	2019-09-24 00:00 ~ 2019-09-30 23...	20	153.231.207.88

1,666 ページ中 1 ページ目 10 16,654 件中 1 - 10 を表示

## マネージャーによるチャットメッセージの削除

午後 12:18

オペレーターとお繋ぎしますので、しばらくお待ちください。お待ち頂いている際にお問合せ内容をご入力頂ければスムーズな応対が可能となります。

午後 12:18

お問い合わせありがとうございます。オペレーター-mirikidaniが担当させていただきます。

午後 12:18

090-xxxx-xxxx

午後 12:19

質問情報 応対 シナリオ 応対のまとめ 応対履歴 1 ルーティング情報 お客さま情報

お客さま情報

ID	非会員	アカウント名	
メールアドレス		電話番号	

削除されたメッセージです。

午後 12:19

「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)

質問情報 応対 シナリオ 応対のまとめ 応対履歴 1 ルーティング情報 お客さま情報

お客さま情報

ID	非会員	アカウント名	テスト太郎
メールアドレス	test@aaa.jp	電話番号	09000000000
顧客等級	A		

リード情報

リード段階 段階なし

削除前

質問情報 応対 シナリオ 応対のまとめ 応対履歴 1 ルーティング情報 お客さま情報

お客さま情報

ID	非会員	アカウント名	削除
メールアドレス	削除	電話番号	削除
顧客等級	A		

リード情報

リード段階 段階なし

削除後

## チャット内容の保存(お客様側)

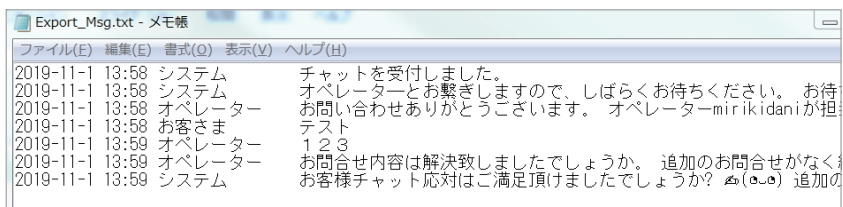
チャット問い合わせしてきたお客様が、チャットの内容をテキストファイルで保存できます。

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

総合検索

検索されたカテゴリ: Demo\_4.0J

8件の応対ナレッジの検索結果です。

- ★ 絵文字 2018.05.15
- ★ URL送付 2018.05.15
- ★ 応対中満足度 2018.05.09
- ★ testLINEアンケート 2018.05.09
- ★ 画像の送付について 2018.04.18
- ★ パナーの変更はできますか？ 2018.04.16
- ★ モニタリングはできますか？ 2018.04.16

【カテゴリ】: Demo\_4.0J > talk 登録者: chatサポートー(nakaya)

チャット業務のリアルタイムの状況をいくつかの方法で可視化して確認する事が出来ます。

予め設定した目標値に対してのセンター状況の把握や、お客様とのチャット中の内容をモニタリングし、時にはサポートに入り対応していたオペレータに代わってお客様との会話をする事が可能です。

有人のモニタリングだけではなく、チャットボットの応対状況もモニタリングする機能があり、チャットボットの応対状況とオペレータへの接続切り替えを提案する機能までご提供しております。

回答挿入 応対資料URLの転送

★ 会員と非会員で受付時間を変えることは可能でしょうか？ 2018.04.16

# 統計レポート

M-Talk

チャット (2) | 待機チャット (0) | 電話予約 (0) | 未配分 (0)

チャット統計

期間別の状況 時間帯別の状況 ユーザーグループ別の状況 応対者別の状況 応対者時間帯別の処理状況 カテゴリ別の状況 チャネル時間帯別の状況 期間別満足度の状況

応対者別満足度の状況

ドメイン: Demo\_4.0J | 今週 | 2018-05-13 | 2018-05-18 | 期間別 | 日 | 月 | 年 | 検索 | 初期化 | ファイルで保存 | ポップアップ表示

曜日: 7個の項目を選択 | 受付チャネル: 4個の項目を選択 | 応対者: | 選択 | 表示オプション

グループ/段階	応対者名	応対者ID	期間	総受付	処理	応対中	放棄	転送	受付拒否	取り消し	平均受付待機時間	平均応対時間	平均後処理時間	処理率(%)	
グループ1段階	チャットオペ...	hasegawa	2018-05-13	2	0	2	0	0	0	0	--:--	--:--	--:--	0%	
			2018-05-14	2	0	2	0	0	0	0	--:--	--:--	--:--	0%	
			2018-05-15	3	1	2	0	0	0	0	0	265:01:55	164:58:42	33.33%	
			2018-05-16	2	0	2	0	0	0	0	0	--:--	--:--	--:--	0%
			2018-05-17	2	0	2	0	0	0	0	0	--:--	--:--	--:--	0%
			2018-05-18	0	0	0	0	0	0	0	0	--:--	--:--	--:--	0%
			総期間	3	1	2	0	0	0	0	0	265:01:55	164:58:42	33.33%	
平均(日別)	1.83	0.17	1.67	0	0	0	0	0	265:01:55	164:58:42	33.33%				
グループ1段階	hong	hong	2018-05-13	0	0	0	0	0	0	0	--:--	--:--	--:--	0%	
			2018-05-14	0	0	0	0	0	0	0	--:--	--:--	--:--	0%	
			2018-05-15	0	0	0	0	0	0	0	0	--:--	--:--	--:--	0%
			2018-05-16	0	0	0	0	0	0	0	0	--:--	--:--	--:--	0%
			2018-05-17	0	0	0	0	0	0	0	0	--:--	--:--	--:--	0%
			2018-05-18	0	0	0	0	0	0	0	0	--:--	--:--	--:--	0%
			総期間	0	0	0	0	0	0	0	0	--:--	--:--	--:--	0%
平均(日別)	0	0	0	0	0	0	0	0	--:--	--:--	--:--	0%			
2018-05-13	0	0	0	0	0	0	0	0	--:--	--:--	--:--	0%			

多彩な統計データ

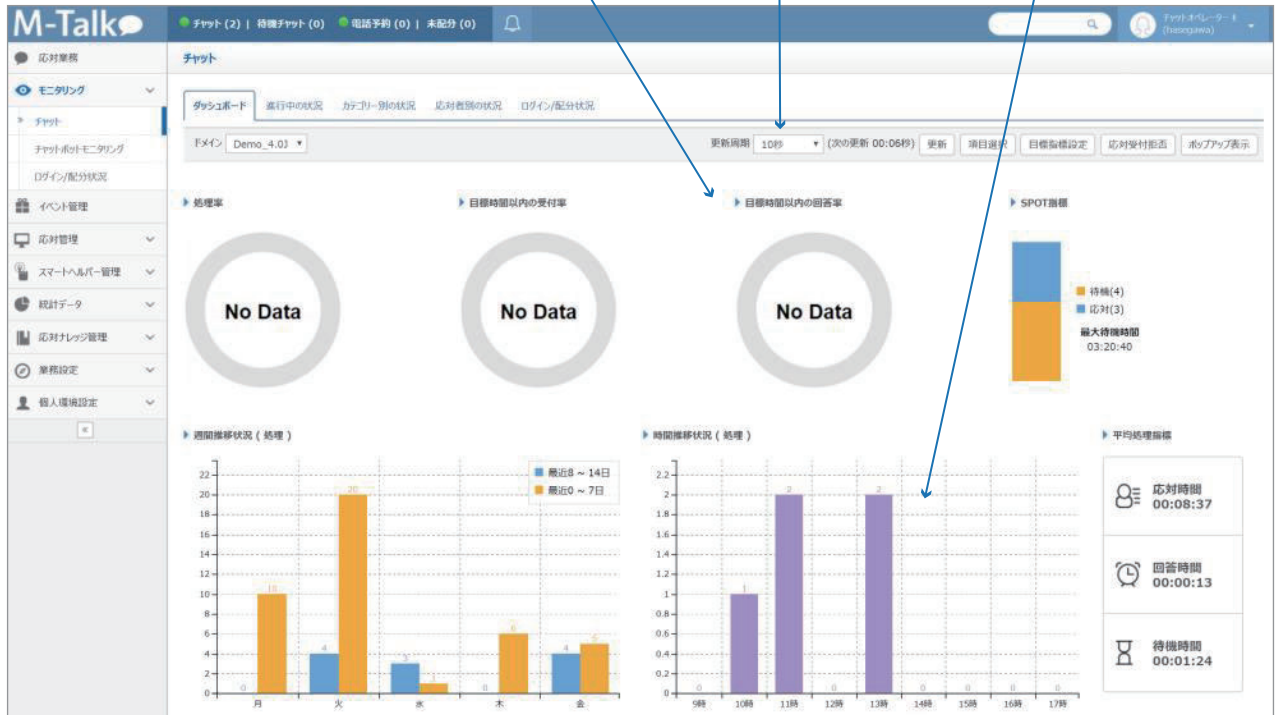
コールセンターで運用するために必要な統計データを提供

# 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



Labels for the table: 応対者 (Agent), ログイン (Login), チャット応対件数 (Chat Response Count), 処理件数 (Processing Count), 受付可否 (Acceptance Status), ルーティング情報 (Routing Information).

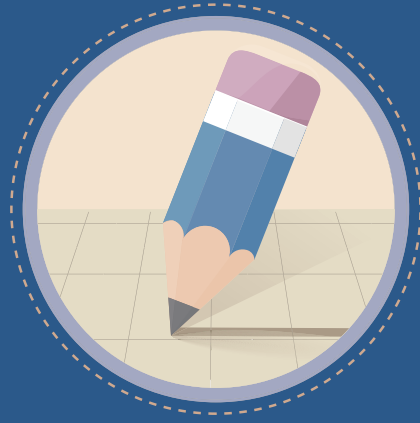
番号	応対者名	応対者ID	ドメイン	ログイン状態	配分状態	最大応対可能数	受付	総処理	放棄 (受付待機中)	受付拒否	取り消し	転送
14	kmanager	kmanager	Demo_4.0J	X	X	1	1	0	0	0	0	0
13	yoco	yoco	Demo_4.0J	X	X	1	0	0	0	0	0	0

The chat interface shows a list of chat items with columns for 番号 (Number), カテゴリー (Category), タイトル (Title), 状態 (Status), 待機状態 (Waiting Status), and お客様 (Customer). A detailed chat window is open, showing a conversation between a customer and an operator. The chat window includes a "サポート開始" (Start Support) button and a "サポート対応" (Support Response) label.

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

サポート対応

# オプション機能



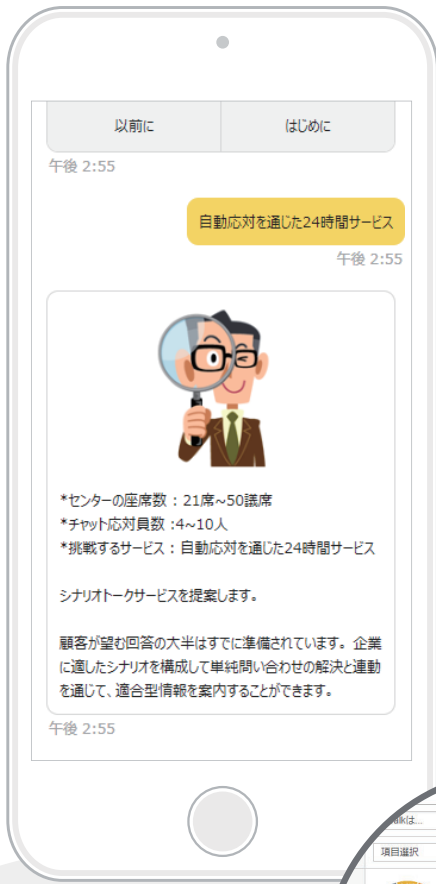
- 簡易チャットボット機能(シナリオトーク)
- LINE連携
- AI連携
- AIチャットボットモニタリング画面
- AIチャットボットとの連携

# 簡易チャットボット機能(シナリオトーク)

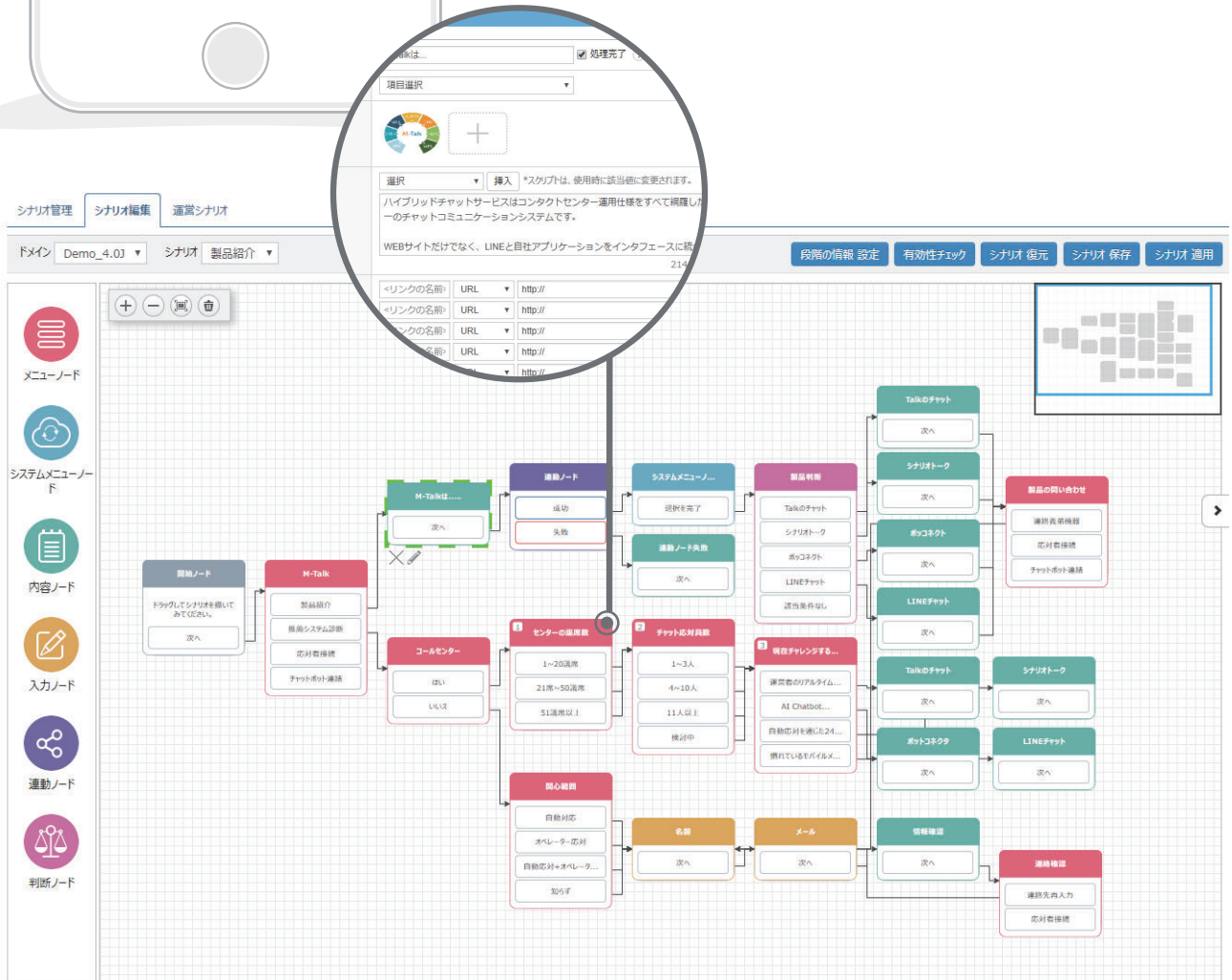
事前にシナリオを登録することで  
自動応答が可能に!

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)
カテゴリ設定	カテゴリ設定:カテゴリ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。

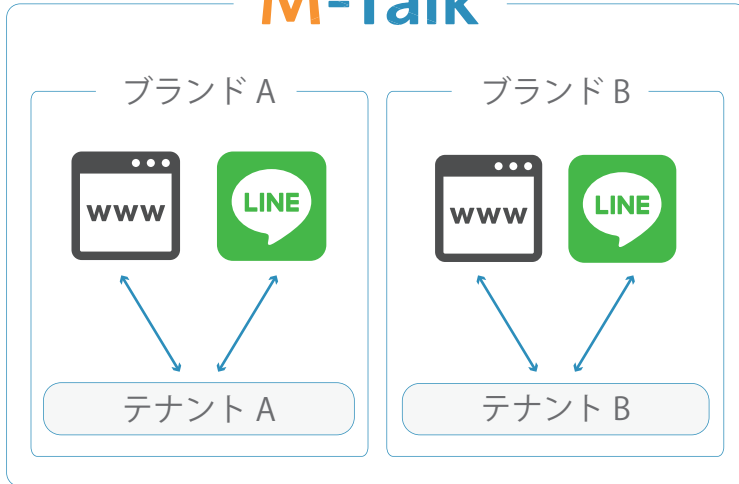




## LINE連携

1契約で複数のテナントを統合管理

### M-Talk



対応済み LINE API

 **LINE公式アカウント** Messaging API / LINE Chat API

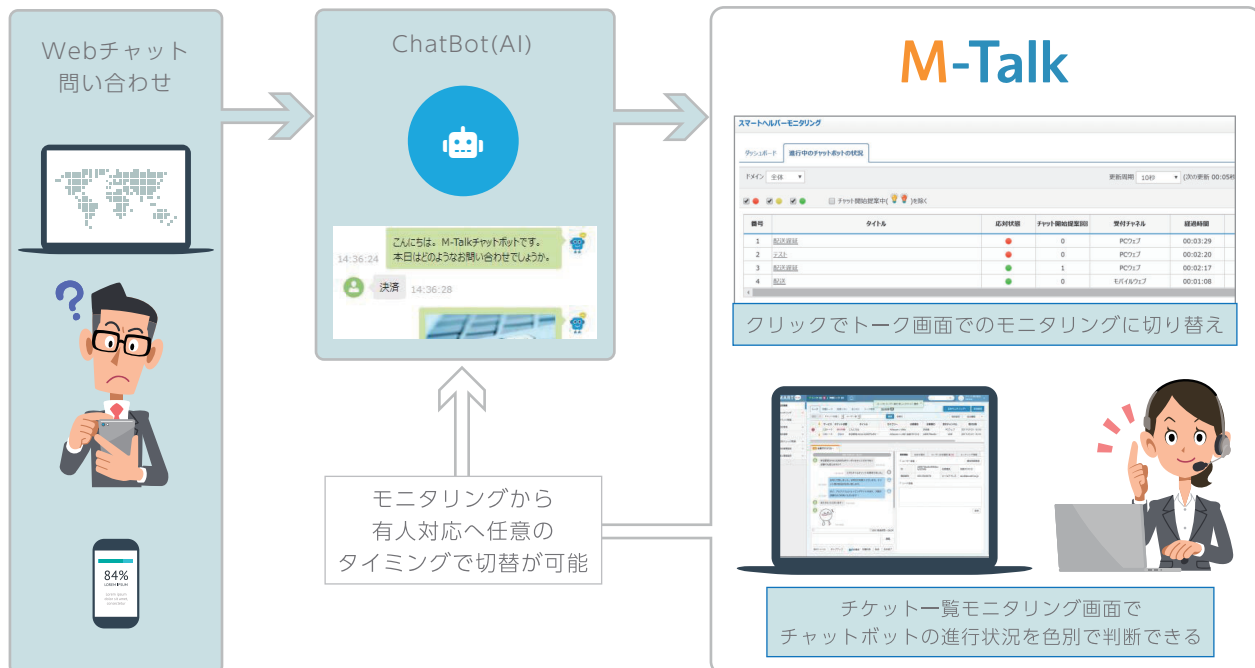
ホームページへ WEB チャットを設置するだけでなく LINE 公式アカウントのトークルームからの問い合わせも、M-Talk でチャット対応が可能です。端末を選ばず、流入するチャンネルも選ばない。エンドユーザーに寄り添った顧客対応が可能になります。

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。複数の流入チャンネルを同時対応する際も、操作しやすい画面。これが M-Talk の強みの 1 つです。

## AI連携

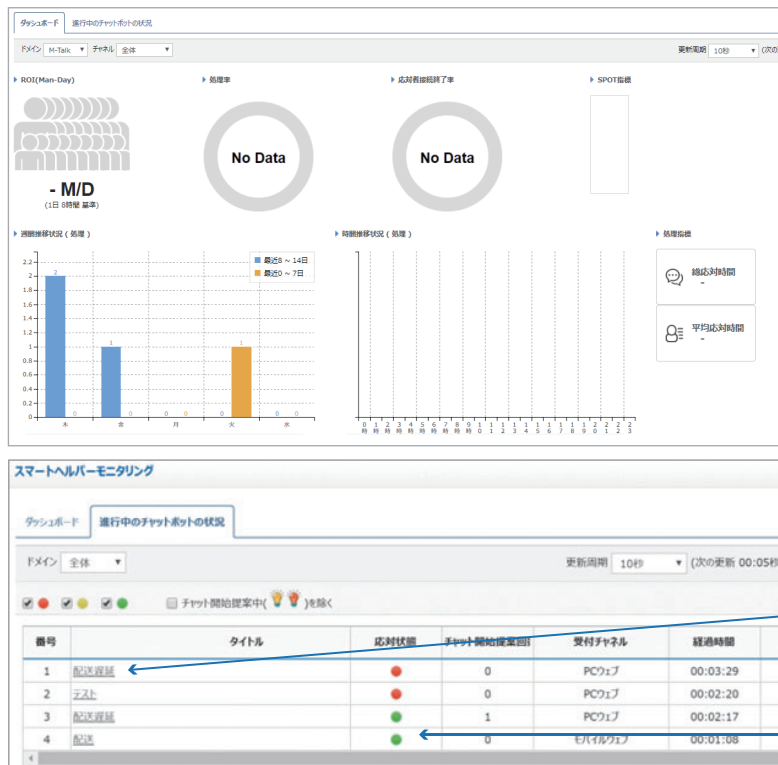
AI/CHAT BOTの回答精度による課題を解消するため、AI応答状況をセンター側でサポートする新機能を搭載。(AI連携を前提としたインターフェース) センター側から任意のタイミングで有人対応へ切り替えできます。



# 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

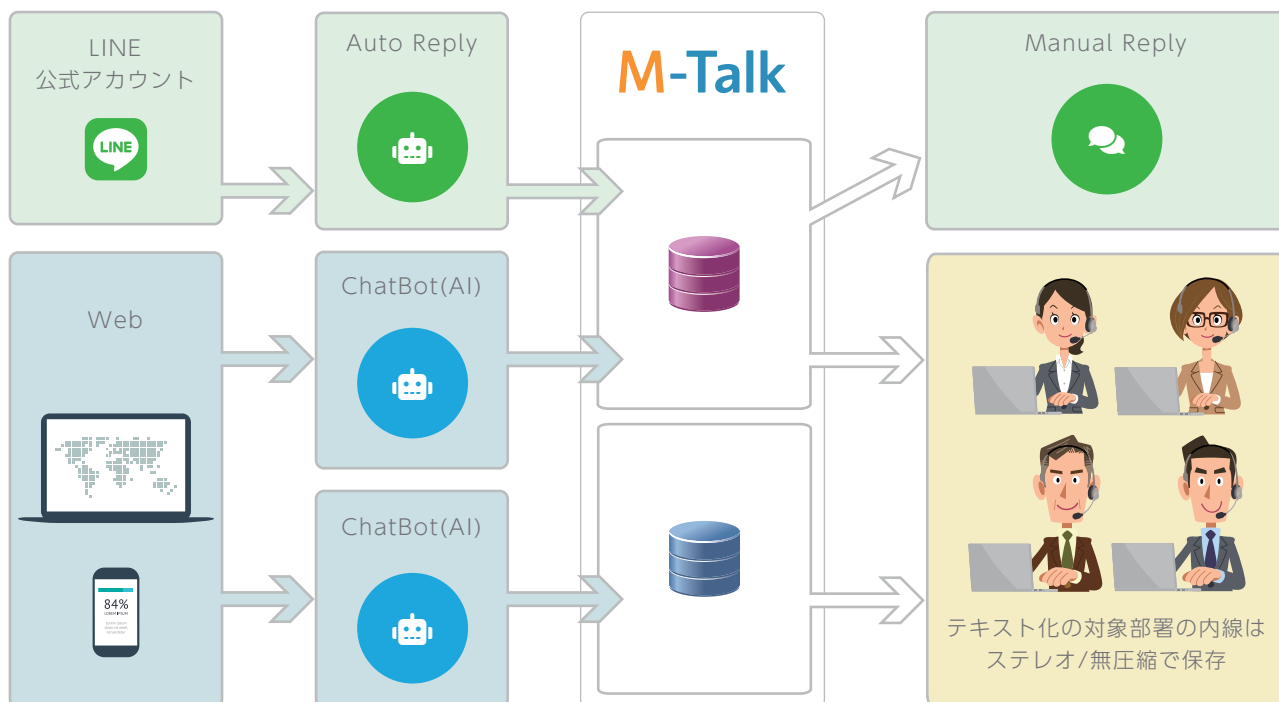


一覧から気になるリストをクリック  
リアルタイムの応対をモニタリング

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





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)

