

# Press Release

各位



2019年2月27日  
アルファコム株式会社

## 株式会社千趣会、Hybrid チャットサービス「M-Talk」と AI、LINE 連携でサービス拡大、自動応答の問い合わせ受付開始

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、株式会社千趣会（本社：大阪市 代表取締役社長：梶原健司 以下千趣会）が運営する通信販売事業ベルメゾンのお問い合わせ受付に、当社が従来から千趣会に提供している有人対応の Hybrid チャットサポートシステム「M-Talk」に加え、AI、および LINE を連携しました。

千趣会は、ベルメゾンコールセンターでの各種お問い合わせへの受付について、チャットサービスのリニューアルを実施。従来の電話、メール、Web 有人チャット対応に加え、M-Talk と AI を連携し、AI チャットボットでの自動応答による運用と、LINE 連携によるサービスを開始しました。



M-Talk と AI 連携により、応対中のチャットボットのリアルタイムなモニタリングが可能で、有人に切り換えた際にも、チャットボットとお客様の応対履歴を引き継ぐことができ、お客様に煩わしさを感じさせない、シームレスな対応が可能になります。

これにより、よくある質問に対しては 24 時間 365 日スムーズな対応を実現するとともに、有人対応によるきめ細やかなユーザーサポートを提供できます。

M-Talk と LINE の連携により、M-Talk でのオペレーターとのチャット対応中に、お客様が要求すれば、LINE の無料通話機能を利用した電話対応へスムーズに切り替えができます。

LINE からアクセスしたお客様は、有人チャットに切り替えた後も、LINE の無料通話機能での電話利用ができ、いつでも、どこでも LINE から気軽にお問合せや注文が可能で、利便性が向上します。

AI チャットボットは、LINE やホームページ上からアクセスしたお客様が利用可能となります。

#### ■ 「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>

The logo for M-Talk, featuring the letters 'M' and 'Talk' in a bold, sans-serif font. The 'M' is orange and 'Talk' is blue.

#### ■ 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：株式会社千趣会

通信販売事業ベルメゾン (<https://www.bellemaison.jp/>) を運営する株式会社千趣会は、企業ビジョンに、「ウーマンスマイル カンパニー」を掲げ、1955年の設立から一貫して、就職や結婚、出産などさまざまな女性のライフステージに寄り添ったビジネスを展開してきました。これからも、女性の毎日に笑顔をお届けできるサービス、商品を提供してまいります。

会社名 : 株式会社千趣会  
代表者 : 代表取締役社長 梶原 健司  
本 社 : 大阪府大阪市北区同心 1-6-23  
設 立 : 1955年11月  
URL : <https://www.senshukai.co.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](mailto:info@alfacom.jp)  
LINE@ : ID [ [@qbu8993p](#) ]