

チャット対応の品質・生産性を最大化する！ コールセンターの運用に特化した機能を訴求

業種業態を問わずチャット窓口を開設するコールセンターが急増している。アルファコムが提供するチャットシステム「M-Talk」は、“電話と同水準”のマネジメントを実現する機能として、リアルタイムモニタリングや後処理入力、KPIレポートなどを用意。コールセンターに特化した機能を訴求している。

チャットシステム「M-Talk」を提供するアルファコム 執行役員の垣内隆志氏は、「今後、チャット対応のトランザクションは増加していくと予測しています。現状のマネジメントのまま、運営体制を拡大していけば、必ず“ムリ・ムダ・ムラ”が生じます」と、強調する。同社は、M-Talkの開発・改善において、チャット対応の効果を最大化するための管理機能や、オペレータの対応品質向上、ストレス軽減につながる機能・操作性を追求。“コールセンターに最適なチャットシステム”の実現に取り組んでいる。

管理機能においては、マルチテナント機能により大規模センターやBPO事業社にも対応。リアルタイムモニタリングが可能で、任意の対応の状況をチェックフォローに入ることができる。KPIレポートは、「放棄（セッション切断）」「転送数（率）」「後

処理」などの生産性指標や、応対後のアンケートに基づいた「顧客満足度」などを用意。垣内氏は、「金融や通販、通信キャリアなど、導入企業の声を受けて各機能を追加してきました。標準的な項目は網羅したと考えています」と説明する。

オペレータ向けの機能については、処理効率をより意識した新機能「離脱検知」やセキュリティ強化の定番機能「個人情報取得」などが代表的だ。離脱検知は、顧客側のチャットウィンドウ画面の状況を把握して対応できる。個人情報取得は、金融業からの評価が高く、応対で利用しているチャット画面とは別に、個人情報入力用のセキュアな画面を立ち上げる。また、コメント削除機能もあるため、誤って個人情報を通常の画面で入力した場合の対応も万全だ。これにより、従来はチャット対応では情



アルファコム
執行役員
垣内隆志氏

報セキュリティの観点で「NG」とされてきた問い合わせにも対応できるため、チャットから電話への移行の抑制も図れる。

さらに、今後の呼量増を見据えるかたちで簡易の自動応答システム「シナリオトーク」を実装。電話でいう“IVR”の役割を果たし、円滑な問題解決を支援するという。「本格的なAIチャットボット選定に入る前の顧客の問い合わせ傾向の把握などにも利用できます」（垣内氏）。並行して、連携可能なAIチャットボットも拡充を図っている。

今後も導入企業の要望に応じて機能を追加していくほか、チャット市場の活性化のために、導入企業と共に事例を展開しながら、新規顧客の開拓を進めていく方針だ。



お問い合わせ先



アルファコム株式会社
TEL : 03-5159-5510
E-mail : info@alfacom.jp
URL : https://alfacom.jp/