

【新サービス提供の背景】

LINEをインターフェースとしたチャットサポート機能を提供することにより、日本国内でのチャットサポートの普及・利用拡大とコールセンターの品質・業務効率向上を目指します。

■顧客にとってのメリット：

6,800万人のLINEユーザーにとっては、日頃から使い慣れたLINE経由で、時間(time)・場所(place)・場面(occasion)にとらわれず、ストレスなく楽しみながら企業とトークすることができます。

■企業にとってのメリット：

電話やメールのコンタクトチャンネルに制約を感じていた顧客、それらのメディアではコンタクトしてこなかった顧客、あるいはWebだけでは限界を感じていた顧客に対し、馴染みのあるLINEチャンネルを提供することで顧客接点を飛躍的に拡大することができます。

【製品・サービスの概要】

顧客チャットサポートシステム『Smart M Talk』は、国内データセンターによるクラウドサービスやオンプレミスの双方で活用することができ、大規模コールセンターでご利用いただける機能が特長の製品（サービス）です。

従来のホームページからの問合せ対応に加え、LINEからの問合せ対応を可能とすることで、LINE公式アカウントを活用している企業でのチャットサポート導入を促進できる製品（サービス）となります。

<3つの特長>

- 1：国内大規模コールセンターでの豊富な利用実績
- 2：大規模コールセンターで運用可能な機能と信頼性
- 3：LINEトーク画面からの問合せ対応

【今後の展望】

LINEを始めとするアプリやシステム連携を実現し、2017年末までに100社への導入を目指します。

■アルファコム会社概要

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：<http://www.alfacom.jp/>

■ 本件に関するお問合せ ■
Eメール：alfa-info@alfacom.jp
TEL：03-5159-5510
Webチャット：<http://mtalk.jp>
LINE@：ID [@qbu8993p]