

# Press Release

報道関係各位



2018年9月5日  
アルファコム株式会社

## ニッセン通販サイトの問い合わせ対応に Hybrid チャットサポートシステム「M-Talk」を導入

### LINE カスタマーコネクト連携によりお客様の利便性が向上

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、当社が提供する有人対応の Hybrid チャットサポートシステム「M-Talk」と LINE 株式会社が提供する「LINE カスタマーコネクト」を、株式会社ニッセン（本社：京都市南区、代表取締役社長：羽瀨 淳）に導入しました。

ニッセンは、通販サイトの問い合わせについて、従来の電話とメールによる対応に加え、「M-Talk」を採用、「LINE カスタマーコネクト」を連携し、Auto Reply(AI 自動回答)と Manual Reply (チャットサポート) の結合により、自動オペレーションによる効率化を図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します。

LINE と Web をインターフェイスにして、M-Talk と AI チャットボットを連携、お客様からの問い合わせに、まずは AI チャットボット（みことちゃん）が応答し、AI チャットボットが解決しないものを有人に切り替えるという運用をスタートしました。M-Talk をフロントにして AI を連携させることで、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、有人に引き継ぐ際にも、チャットボットとおお客様の対応履歴も引き継ぐことができます。これにより、お客様に煩わしさを感じさせない、シームレスな切り替えによる対応が可能になります。

※AI チャットサービスは、カラクリ株式会社が提供するカスタマーサポート特化型 AI チャットボット「Karakuri」(<http://karakuri.ai>) を採用し、M-Talk と連携しています。

PC WEB



Mobile WEB



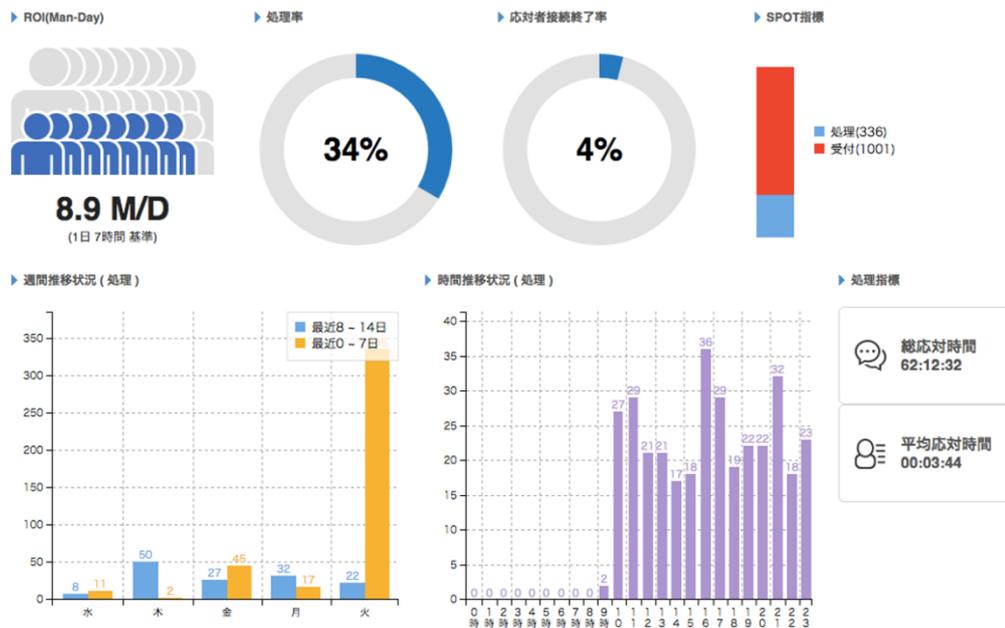
LINE



ユーザーインターフェイス

M-Talk を導入することで、AI チャットボットおよび有人チャットに対する Web と LINE からの問い合わせに対し、1 つのシステムで運用可能です。LINE 受付と Web 受付の両方の対応を可能とするマルチテナント機能により、応対中のチャット数やお待たせしているチャット数の把握、実際の応対内容を1つのシステムでモニタリングすることができ、迅速かつ適切な対応が可能となり、サポート品質を維持・向上とセンター運用の負担を軽減します。

## チャットボットモニタリング（ダッシュボード）



M-Talk は、気軽にいつでもお問い合わせできる 24 時間 365 日の自動応答と、コミュニケーションを重視した有人対応への切替えを負荷なく実装し、更なる顧客満足度の向上を実現します。

### ■ 「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>

# M-Talk

## ■ LINE カスタマーコネクトとは

「LINE カスタマーコネクト」はコンタクトセンターが LINE を介して、AI や友人によるチャット対応や音声通話対応などをシームレスに行い、状況やニーズに適したカスタマーコミュニケーションを実現するサービスです。

<https://cc.line.me/ja/>

## ■ 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：株式会社ニッセン

ニッセンは、婦人服を中心とした衣料品、インテリア雑貨などのカタログ通信販売・インターネット通信販売を展開。ニッセンの通販オンラインショップ (<https://www.nissen.co.jp/>) は、ファッション、インナー、インテリア、美容グッズなど、幅広い品揃えを豊富なサイズで取り揃えています。お客様視点に基づく、わかりやすさ、使いやすさの追求、商品の使用品質の改革、きめ細やかなサービスの品質を追求し満足度の向上を目指し、進化・発展してまいります。

会社名 : 株式会社ニッセン  
代表者 : 代表取締役 羽瀧 淳  
本 社 : 〒601-8412 京都市南区西九条院町 26 番地  
設 立 : 2007 年 6 月 21 日

### 【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](https://line.me/tv/@qbu8993p) ]