

各位
NEWS Release

2020年04月30日
日本トータルテレマーケティング株式会社

新型コロナウイルス対策支援として、コールセンター向け支援パッケージ「CS_LINK」「CS Create_BOT」を無償で提供開始

コンタクトセンター・フルフィルメントサービス受託の日本トータルテレマーケティング株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:森 真吾、以下「当社」と、株式会社コンシェルジュ(所在地:東京都千代田区、代表取締役 CEO:太田 匠吾、以下「コンシェルジュ」)は、新型コロナウイルス対策支援として、新型コロナウイルスのFAQを搭載したAI(人口知能)チャットボットサービス「CS Create_BOT」と音声自動応答システム(IVR)の音声ガイダンスをビジュアル化してスマートフォンにメニューを表示させるビジュアル IVR サービス「CS_LINK」を無償提供いたします。

■背景

新型コロナウイルスの感染拡大や緊急事態宣言を受けて、各自治体や事業者のコールセンターに対して一般の方から様々な内容に関する問い合わせが多く発生している状況です。

各自治体や事業者においては、お問い合わせいただく方の待ち時間や営業時間を気にすることなく、可視化された問い合わせチャネルからスムーズに問題解決が行える音声ガイダンスをビジュアル化して表示するサービス「CS_LINK」や会話形式で回答を導き各種問い合わせや手続き案内を自動化するサービス「CS Create_BOT」を利用する事で呼減を促し、自己解決の促進による自治体企業の負担軽減と顧客満足を向上させる事が可能となります。

「CS Create_BOT」の開発元のコンシェルジュ『kuzen』と「CS_LINK」の開発・販売元の当社は、コールセンター向け支援パッケージ「CS Create_BOT」と「CS_LINK」を無償提供することで各自治体や事業者に寄せられる数多くの問い合わせ対応の課題解決のためのお役に立てればという思いから無償提供する事を決定いたしました。

■「CS Create_BOT」の特徴

「CS Create_BOT」とは、自社開発の自然言語処理エンジンを搭載し、想定外の発言データを蓄積し、学習することで回答の精度を向上させることが可能となっています。また、ノン・プログラミング環境で誰でも簡単に構築が可能となっており、初期構築から運用開始までスピーディーに導入運用が可能です。

厚生労働省をはじめとした各省庁ならびに世界保健機関(WHO)より公開されている情報に基づき、新型コロナウイルス感染症に関する内容や予防方法、政府の対策方針などに関するQ&Aに対応しています。本サービスを通じて、行政からの正確な情報提供の支援が可能です。新型コロナウイルス感染症に関する活用としては下記の効果が望めます。

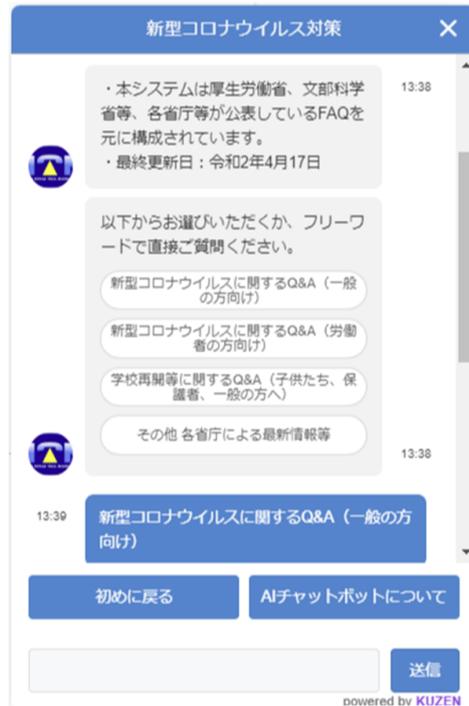
・全国の地方自治体

自治体や官公庁に寄せられる問い合わせに対し24時間いつでも自動応答が可能になります。

- ・全国の事業者様

新型コロナウイルスを巡る問題が大きな社会問題となる中、行政からの正確な情報提供を支援することでお客様へいち早く情報提供が可能となります。

■ 「CS Create_BOT」 サービス利用イメージ



■ 「CS_LINK」 の特徴

「CS_LINK」とは、電話をかけた利用者のスマートフォンの画面上に音声自動応答システムの音声ガイダンスをビジュアル化して表示するサービスです。ポップアップメニューを活用し、促したいチャンネルをアナウンスすることで、特定のチャンネルへお客様を促すことが可能です。導入された企業にとっては、自己解決による入電の削減のほか、ユーザーにストレスなくサービスメニューへと誘導できるので顧客満足向上が図れます。

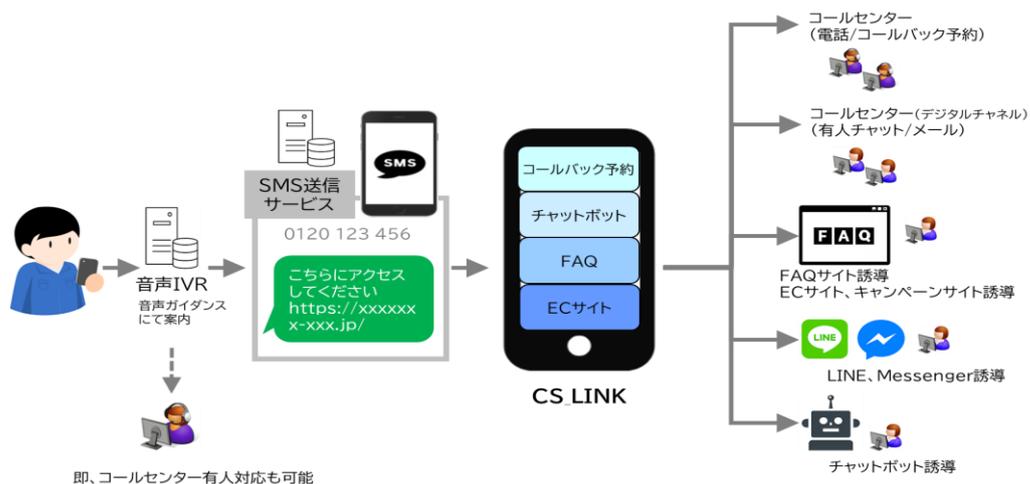
■ 「CS_LINK」 サービス利用イメージ



「CS_LINK」 の主な機能

- (1) AI チャットボット／有人チャットとの連携可能
- (2) コールセンター運用時間と連動したメニュー表示が可能
- (3) 電話問合せ先／電話の混雑状況の表示
- (4) コールバック予約
- (5) FAQ 連携が可能

■「CS_LINK」サービス利用フロー



新型コロナウイルス感染者の発生により、コールセンター運営が困難または、オペレーター稼働数が減った場合の対応として、電話申し込みからSMSでWebサービスの自己解決チャネルへ誘導いたします。また、コールバック受付を行うことで入電したコールのオーバーフローを最小限で抑えることが可能です。

■無償提供条件

(1) 対象

全国の地方自治体、全国の事業者

(2) 受付期間

4月27日から6月30日

(※期間は、新型コロナウイルス感染症の収束状況に応じて短縮もしくは延長される場合がありますので予めご了承ください。)

(3) 無償期間

利用開始日から2か月間

(※無償期間終了の半月前に弊社営業担当よりご連絡させていただきます。)

(4) 費用

通信事業者へ回線工事費用(実費)が一部発生します。

その他費用(イニシャル、ランニング)は一切発生しません。

■申込方法

以下お問い合わせよりお申込みください。

<https://www.ntm.co.jp/inquiry/terms.html>

■会社概要

商号 : 日本トータルテレマーケティング株式会社
代表者 : 代表取締役社長 森 真吾
所在地 : 〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 3-12-18 渋谷南東急ビル
設立 : 1983年9月
事業内容 : テレマーケティング事業

資本金 : 1 億円
URL : <http://www.ntm.co.jp/>

■会社概要

商号 : 株式会社コンシェルジュ
代表者 : 代表取締役 CEO 太田 匠吾
所在地 : 〒106-0061 東京都千代田区神田三崎町 3-8-5 千代田 JEBL 6F
設立 : 2015 年 2 月
事業内容 : 高機能 AI チャットボット「kuzen」の開発・運営
連絡先 : info@conciergeu.com
: 03-6910-0470
製品 URL : <https://www.kuzen.io/>
会社 URL : <https://corp.conciergeu.com/>

以上

【本件に関するお問い合わせ先】

日本トータルテレマーケティング株式会社 事業推進本部

担当 : 谷、鈴木

Tel : 03-6730-0003

E-Mail : cs_create@ntm.co.jp