

2018 年 2 月 27 日

丸紅情報システムズ株式会社

WOWOW サポートコンシェルジュに LINE にも対応したオムニチャネル顧客対応システムを提供

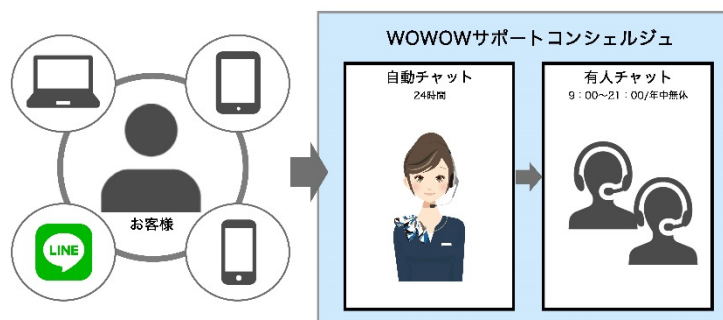
丸紅情報システムズ株式会社(以下、MSYS(エムシス))は、株式会社 WOWOW(以下、WOWOW)ならびに株式会社 WOWOW コミュニケーションズが顧客満足度の更なる向上を目的として 3 月 1 日(木)より運用を開始する 24 時間利用可能なカスタマーサポートサービス「WOWOW サポートコンシェルジュ」に、オムニチャネル顧客対応システムを提供しました。

WOWOW サポートコンシェルジュは、AI を活用したチャットボット^{※1}と有人チャット対応、そして「よくあるご質問」ページの 3 つを組み合わせる Web 上で展開する、ハイブリッド型のカスタマーサポートサービスです。これまで 9 時から 20 時までの電話対応を中心としてきたカスタマーサポートサービスが、24 時間対応可能になります。さらに、お客様の利便性を向上させるため、WOWOW として初めて LINE を利用した顧客対応を導入し、従来の Web 問い合わせ窓口に加え、LINE からの問い合わせにも受け付け可能となります。

MSYS が提供するシステムは、CRM の基盤にセールスフォース・ドットコムが提供する Salesforce Service Cloud を採用し、本製品の機能のひとつである有人チャット用のツール「Live Agent」とカラクリ株式会社のチャットボット「Karakuri」をシームレスに連携したシステムです。Salesforce を基盤に採用したことで、今後、チャット以外にもビデオチャットや他の SNS といったチャネルの拡張が可能です。

※1)「チャットボット」とは、「チャット」と「ロボット」を組み合わせた言葉で、AI を活用した「自動会話プログラム」のこと。

【運用イメージ図】



詳細は、WOWOW サポートコンシェルジュ特設サイトにてご確認ください。

<http://www.wowow.co.jp/service/chatguide/>

【丸紅情報システムズについて】

丸紅情報システムズは、最先端 IT を駆使した付加価値の高いソリューションやサービスをお客様視点で提供するソリューションプロバイダです。製造・流通・サービス・小売・金融業を中心とする様々な業界の知見と高度な提案力とグローバルな視点からお客様の差別化に貢献する最先端技術やそれを活用した新しいソリューションの開発力が当社の強みです。ソリューションや製品、サービスを通じて、お客様の期待を超える新しい「価値」の創出でお客様のビジネスを支援します。

<お問い合わせ先>

丸紅情報システムズ株式会社

広報部広報課(プレス関係者窓口)

URL: <http://www.marubeni-sys.com/>

〒169-0072 東京都新宿区大久保 3-8-2 新宿ガーデンタワー

電話:03-4243-4040 ファックス:03-4243-4888

<製品に関するお問い合わせ>

丸紅情報システムズ株式会社

CRM・ネットワークソリューション事業本部

コンタクトセンターソリューション営業部

電話:03-4243-4310

* 文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

* ニュースリリース記載の情報は発表日現在の情報であり、予告なく変更される場合があります。