

2019年5月28日

丸紅情報システムズ株式会社

コールセンター対応業務を効率化するサービスを提供開始

丸紅情報システムズ株式会社(略称:エムシス/MSYS 以下、MSYS)は、コールセンターの対応業務効率化を実現する「Omnis ビジュアル IVR」(名称:オムニス ビジュアルアイブイアール)を提供開始します。

ビジュアル IVR とは、スマートフォンをご利用のお客様がコールセンターへ電話発信した際に、IVR(自動音声応答)による音声ガイダンスの代わりにスマートフォンの画面上にガイダンスメニューを表示する仕組みです。ガイダンスメニューを表示する方式には、アプリケーション(以下、アプリ)によるメニュー起動方式と、IVR を利用してメニューURL を受信する方式があります。

Omnis ビジュアル IVR はアプリによるメニュー起動方式にモバイルセレクト株式会社が提供するアプリを採用し、SMS によるメニュー表示方式と組み合わせることにより、スマートフォンでビジュアル IVR を実現するソリューションです。

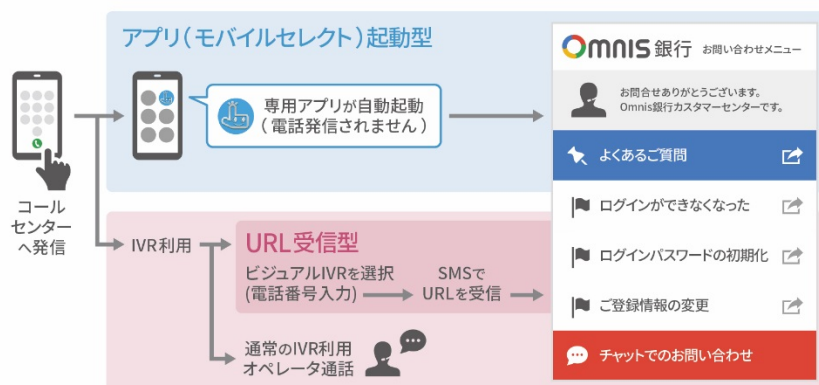


図 1: Omnis ビジュアル IVR の利用フローイメージ

Omnis ビジュアル IVR を導入することにより、企業はお客様への対応自動化や、最適な担当オペレータへの通話誘導、お客様の応対待ち時間短縮などの効果が期待できます。また、企業は従来のビジュアル IVR と比較して通話料金を抑えることができます。

MSYS は、今後もコールセンターにおける働き方改革の一環として、業務効率化や顧客満足度向上に貢献すべく、様々なソリューションを提案していきます。

尚、MSYSは2019年5月29日(水)～30日(木)にマイドームおおさかで開催される、株式会社リックテレコム主催の「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2019 in 大阪」に出展し、Omnis ビジュアル IVR を展示します。

・コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2019 in 大阪

<https://www.callcenter-japan.com/osaka/>

ブース No.C-11

【モバイルセレクト株式会社について】

モバイルセレクト株式会社は、電話に加え、FAQ/Web チャット/ソーシャルメディアなどのチャネルへ誘導するビジュアル IVR 機能を持つ「モバイルセレクトアプリ(Android 向け)」を開発・提供しています。

社名 : モバイルセレクト株式会社

設立 : 2015年4月1日

本社 : 〒151-0053 東京都渋谷区代々木 1-25-5 BIZ SMART 代々木 323

代表者 : 代表取締役社長 前田 弘敏

事業内容: スマートフォン向けアプリを活用したコールセンター支援サービスの提供など

【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 経営企画部 広報課(プレス関係者窓口)

〒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 URL: <https://www.marubeni-sys.com/>

<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 ソリューション事業本部

電話: 03-4243-4310 MAIL: msysgcp@jpn.marubeni-sys.com

*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。