

Press Release



2016年7月26日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、ビデオチャットサービスを提供開始

顧客コミュニケーションの高度化・コンシェルジュ化へ向け、ビデオチャットを活用した デジタルコミュニケーションサービスを展開

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO: 奥田昌孝、証券コード: 9715、以下、トランスコスモス)は、コンタクトセンターにおける顧客コミュニケーションの高度化・コンシェルジュ化へ向けて、ニューロネット株式会社(本社:東京都町田市、Founder & CEO: 前川博文)が提供する WebRTC 接客ソリューション「Moshi Moshi Interactive」の代理店契約を締結し、WebRTC ビデオチャットサービスの提供を開始します。

多くの企業では、顧客とのエンゲージメントをこれまで以上に高める必要にせまられており、コンタクトセンターには、対面営業や店舗接客と同様にコンシェルジュとして機能する役割が期待されています。また、訪日外国人など顧客層の多様化への対応としても、コンタクトセンターの高度化、Web 接客の強化が必要であり、トランスコスモスは、これを実現するソリューションの一つとしてビデオチャットの導入・運用をサービス化しました。さまざまなシーンにおいて、顧客と画面を通じて対面で応対するとともに、画像や動画を共有しながらの双方向かつ視覚的な顧客サポートを実現します。

トランスコスモスは、最新のデジタルテクノロジーと、高度なコミュニケーション力を融合したデジタルコミュニケーションサービスの展開に向けて、2018 年度には本サービスの運用を 100 席規模まで拡大することを計画しております。

■Moshi Moshi Interactive の主な機能

- ・映像・音声・文字チャットでの顧客対応を実現する WebRTC 接客ソリューション
- ・Web サイトのボタンをクリックするだけで、コールセンターの最適オペレーターに接続、画面上で Face to Face の接客
- ・画面を介しての対面での顧客対応とともに、複数ユーザ間でブラウザ画面を共有・操作できるコ・ブラウジングにより、資料・画像・動画を共有して表現力豊かなサポートが可能
- ・顧客のフォーム入力を、オペレーターが入力代行・支援
- ・顧客は PC/スマートフォン/タブレット端末で利用が可能
- ・顧客対応のコンタクトセンター管理機能(複数オペレーター間での着信振り分け、対応履歴の管理)



■提供価格

- ・初期費用 10 万円～
 - ・月額費用 3.6 万円～
- ※運用費用については個別に見積りいたします

■主な活用例

テクニカルサポート、EC サイトでの購入サポート、金融商品の相談窓口、カウンセリング(化粧品等)、遠隔での有資格者によるサポート(金融・旅行・美容・薬剤・介護 等)、会員顧客向けなどコンシェルジュ窓口、訪日外国人向け多言語対応

■ニューロネット株式会社について

ニューロネットは、映像・音声コミュニケーション分野における先端技術ベンチャー企業として、映像型コールセンターシステム Moshi Moshi Interactive、Web会議システム SaasBoard、システム組み込み型映像音声プラットフォーム CasualMeetIn、ペーパーレス会議システム Papaar 等、高機能・低価格なクラウドサービスを展開しています。これらのシステムの社会普及で移動を減らし、交通や電力、不動産といった社会インフラへの依存度を低減、テレワーク・在宅勤務・育児女性・在宅介護の職場復帰支援、地方と中央の差の縮減、低エネルギー消費社会、CO2 排出を削減し自然豊かな社会創造を標榜しています。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のコスト削減を支援するコンタクトセンター・人事／経理／営業バックオフィス・受発注／SCM・システム開発／運用などのサービスを、また、お客様企業の売上拡大を支援するビッグデータ分析・インターネット広告・Web サイト構築／運用・スマートフォン／ソーシャルメディア活用・テレマーケティングなどのサービスを、アジアを中心に世界 28 カ国・162 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。

また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 45 カ国の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは高品質な BPO サービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global BPO Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)