



2013年5月9日

株式会社ももしも Hotline

最適な情報に導くオンライン・セルフサービスソリューション 「バーチャルエージェント」の提供を本格的に開始

株式会社ももしも Hotline(東京都渋谷区、代表取締役社長 竹野秀昭、以下ももしも Hotline)は、Webサイト上で効果的に顧客サービスを行う「バーチャルエージェント」の提供を本格的に開始しました。

Webサイト上で目的の情報を探せないためにサイト離脱率が上昇することは、機会損失のみならず、顧客満足度を低下させる要因の一つとなっています。「バーチャルエージェント」は、Webサイト上で知りたいことをテキスト入力すると、自然言語による会話処理技術を用いて、Webサイト上のエージェント(アバター)が適切な回答やページへ案内をするサービスです。

本サービスの活用により、ユーザーは疑問をWeb上で自己解決ができ、機会損失の低減、顧客満足度の向上に大きな効果が期待できます。また、本格提供に先立ち、株式会社カスペルスキー様、他数社にご利用いただき、好評を得ております。

「バーチャルエージェント」の会話設計や運用フローには、ももしも Hotlineが長年のコールセンター運営で培ったノウハウが活かされており、ユーザーの「知りたい気持ち」をうまく導けるような会話の流れを設計することで、自然で的確なコミュニケーションを実現します。

本サービスの特長は別紙をご覧ください。

【株式会社ももしも Hotline】

1987年設立の大手BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国に20ヶ所以上のBPOセンターを配置し、グループ全体で2万人を超えるスタッフがコールセンター、バックオフィス、対面営業支援、Webマーケティングなどの顧客接点周辺のBPOサービスに従事、通信、放送、金融、公益など国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証1部上場(証券コード:4708)。

【報道機関からの問合せ先】

広報・IR室 濱根、岩本
03-5351-7200(代表)

【サービスに関する問合せ先】

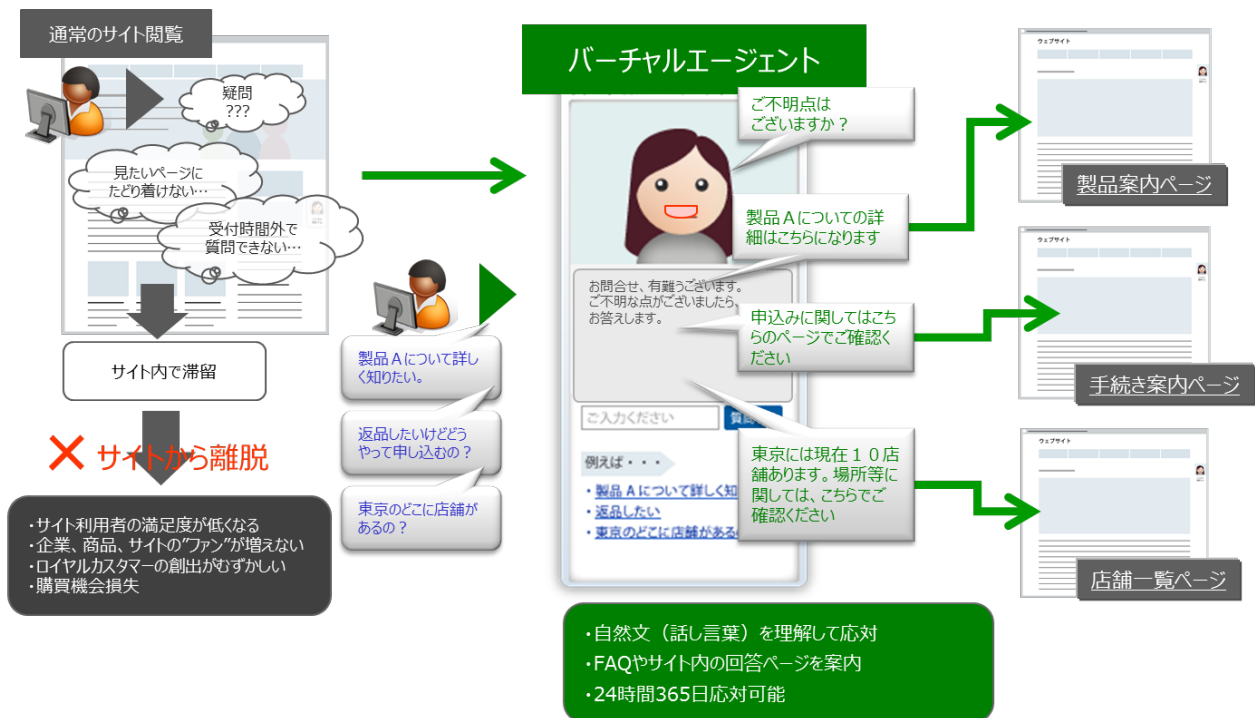
営業企画部 山崎、湯川、鈴木
0120-610-810



【別紙】

サービスの特長

- ・ 自動対応により、24時間365日ユーザーのライフスタイルに合わせた対応が可能
- ・ 自然言語（話し言葉のような文章や言い回し）を理解して、会話をするように自然で的確なコミュニケーションを実現
- ・ 予め必要なナレッジを登録しておくことで、ユーザーの質問に対して、最適な回答や必要なページへの誘導を実行
- ・ Web上でのユーザーとのやり取りを蓄積し、より最適な回答を導き出せるよう継続的に進化



導入効果

- ・ 顧客サポートコスト削減
ユーザーの疑問や求める情報を会話で特定し、自己解決を促進することで、電話やメールによる問い合わせ数の削減につながります。
- ・ ECサイトの販売支援・コンバージョン向上
ユーザーのニーズを会話で絞り込み、商品やサービスの最適なページへ誘導することでコンバージョン向上に貢献します。
- ・ ユーザーニーズ収集、商品、サービス、サイトの課題発見
ユーザーとの「会話」を継続的に蓄積し、バーチャルエージェントの会話チューニングに反映する他、ウェブサイトや製品の改善にも活用できます。
- ・ プロモーション、ブランディング効果
会話を楽しむコンテンツとして、ウェブサイトへの集客効果が期待できます。販促やキャンペーンへの効果的な活用が可能です。