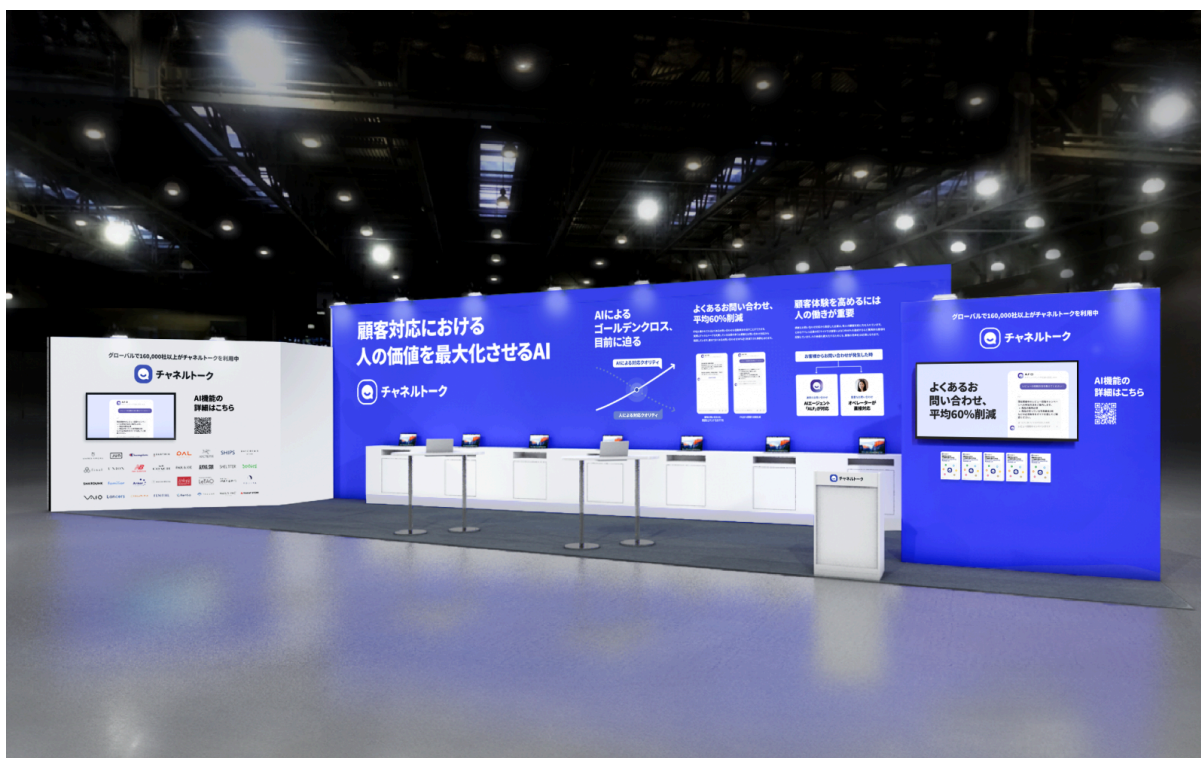


報道関係者各位

2024年4月22日
株式会社Channel Corporation

「チャネルトーク」を展開するChannel Corporation 『第33回 Japan IT Week 春 2024』に出展 ～顧客体験の向上に「AIによる効率化」と「有人による対応」の融合を～

All-in-one AIビジネスメッセンジャーの「チャネルトーク(<https://channel.io/ja>)」を運営する株式会社Channel Corporation(所在地: 東京都中央区、CEO: 玉川葉)は、2024年4月24日(水)から26日(金)まで東京ビッグサイト東ホールで開催される『第33回 Japan IT Week 春 (<https://www.japan-it.jp/spring/ja-jp.html>)』に出展します。



「チャネルトーク」は、今年1月に全世界での導入企業数が15万社を突破、現在では16万社以上の企業が利用するAI搭載のAll-in-one AIビジネスメッセンジャーです。多機能な当社のプラットフォームは、今年も多くの新機能を追加。顧客管理と連携したAI搭載「電話機能」やビデオと音声を使ったミーティング機能「ビデオMeet」と「ボイスMeet」、SAML認証によるSSO(シングルサインオン)に対応しました。4月にはこれまでの活動の集大成とも呼べる1,000名規模の大型カンファレンス「ChannelCon 2024: Let's Talk Future」を韓国ソウルで開催しました。

『Japan IT Week』は、日本最大規模のIT技術の集合体であり、最新技術、製品が一堂に会するイベントです。今回の出展は、これまでの活動を次のステップへと繋げる節目として、多くの方々に「チャネルトーク」を紹介する機会となります。当社が掲げる「顧客対応の未来はAIが鍵です」をテーマに、カスタマーサポート、カスタマーサクセスにおいてAIの活用を提唱します。

AIによる ゴールデンクロス、 目前に迫る

AIによる対応クオリティ

人による対応クオリティ

よくあるお問い合わせ、 平均60%削減

FAQに書かれているよくあるお問い合わせは自動解決を促すことができます。実際にチャネルトークを利用している企業は多くの煩雑なお問い合わせ対応から脱却しています。最大でよくあるお問い合わせを90%近く削減できた事例もあります。

顧客の問い合わせに最適なコマンドをおすすめ

FAQから回答を自動生成

顧客体験を高めるには 人の働きが重要

煩雑なお問い合わせ対応から脱却した企業は、有人の顧客対応に力を入れています。とあるアパレル企業のECサイトでは接客によるCVR40%を達成するなど驚異的な数値を記録しています。人の価値を最大化するためにも、業務の効率化は必須になります。

お客様からお問い合わせが発生した時

通常のお問い合わせ
AIエージェント「ALF」が対応

重要なお問い合わせ
オペレーターが直接対応

「チャネルトーク」のブースでは、AIと有人対応を融合した「チャネルトーク」の最新情報と、その活用事例をご紹介します。「チャネルトーク」は、メール、電話、チャット、LINE、Instagramなど多様なコミュニケーションツールからの問い合わせを一元管理し、CRMと連携させることで、VIP顧客の育成を促進します。AIとチャットボットの活用により、煩雑な業務を効率化し、有人対応が必要な業務への専念を可能にします。

当社は、2024年もAI技術の開発に注力し、顧客対応の効率化とクオリティ向上を図ります。具体的には、AIを使った自動応答システムの改善や、問い合わせ内容に応じた自動振り分け機能の強化などを進め、顧客満足度の向上と業務効率化を両立します。また、AIを活用した新たなカスタマーサポートの在り方の提案も行っており、AI技術の活用により、既存のビジネスプロセスに革新をもたらし、企業の競争力を強化します。

本展示会にて、皆様のお越しを心よりお待ちしております。当社の最新技術と取り組みをご覧いただき、お客様のビジネスにお役立ていただければ幸いです。

現地にて、チャネルトーク日本CEO 玉川葉のインタビューや質問も可能です。ご希望の方がいらっしゃいましたら、下記チャネルトーク広報事務局までお問合せください。

- 【『第33回 Japan IT Week 春 2024』概要】
- 総称: 第33回 Japan IT Week 春
 - 会期: 2024年4月24日(水)～26日(金)
 - 時間: 10:00～18:00(最終日のみ17:00まで)
 - 会場: 東京ビッグサイト 東ホール
 - 主催: RX Japan株式会社
 - 展示会の詳細および来場申し込み: <https://www.japan-it.jp/spring/ja-jp.html>
 - チャネルトーク出展概要(URL): <https://www.japan-it.jp/spring/ja-jp/search/2024/directory/directory-details.%E6%A0%AA%E5%BC%8F%E4%BC%9A%E7%A4%BE%20channel%20corporation.org-32721b3c-09b6-442d-b4fc-34999694c094.html#/>
 - ブース番号: 『業務自動化展【春】小間番号【12-2】』

■ブース講演スケジュール(予定):4月24日(水)～26日(金)の期間中毎日、11:00、14:00、15:00、16:00より講演を行います。

【『Japan IT Week【春】2024』について】

Japan IT Weekは日本最大級のIT・DX・デジタル分野の展示会です。春、名古屋、秋、関西で、毎年開催しており、企業・官公庁・団体の情報システム、経営者・経営企画、開発・生産、システム開発、マーケティング部門の方々が来場します。幅広くIT分野を網羅して開催することで、ビジネス拡大を求める出展社、来場者にとって欠かせない展示会となっています。

【チャンネルトークとは】

チャンネルトークは企業と顧客間のコミュニケーションの問題をAIコンタクトセンター(AICC)で解決するAll-in-one AIビジネスメッセンジャーとして、グローバルで160,000社以上に導入されています。「顧客対応の未来はAIが鍵」をビジョンに、社内外とコミュニケーションができる「チャット機能」、「電話機能」、「ミーティング機能」、顧客管理をする「CRM」、お客さまから得たインサイトを分析できる「統計画面」などの機能を提供し、顧客との会話を通して、顧客理解向上とお得意さん作りをすることで、事業の成長につなげる顧客中心文化を提供します。(<https://channel.io/ja>)