

ショーケースと KDDI エボルバがパートナー連携を開始 『おもてなし Suite CX』と『ProTech ID Checker』で CX 向上と DX 推進の実現へ

株式会社ショーケース（本社：東京都港区、代表取締役社長：永田豊志、以下 ショーケース）と、株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、企業と顧客をつなぐあらゆるユーザーインターフェースを SaaS として実現するプラットフォーム「おもてなし Suite」シリーズと、eKYC をはじめとしたオンラインセキュリティソリューション「ProTech シリーズ」のパートナー（販売代理店）連携を 2021 年 12 月より開始いたしました。

KDDI エボルバは、企業と顧客の円滑なテキストコミュニケーションを可能にする『おもてなし Suite CX』と、オンライン本人確認/カンタン eKYC^{※1} ツール『ProTech ID Checker』をラインアップに加えることで、これまで以上に企業課題の解決に最適なソリューションを提供し、企業の DX 推進やその先の顧客の CX 向上に貢献してまいります。

■『おもてなし Suite CX』について

『おもてなし Suite CX』は、Web ブラウザ上や「LINE」、「+メッセージ」上での AI チャットボットや有人チャットによるサポートを実現するテキストコミュニケーションプラットフォームです。AI チャットボットのモニタリングや、オペレータによるチャット割り込み・引継ぎをする機能等により、顧客からの問い合わせをシームレスに早期解決する最適なサポートの提供を実現でき、抽出したチャットの会話履歴や満足度アンケート結果を新たな CX 向上施策に活用することも可能です。また、チャットオペレータをサポートするウィスパリングエスカレーション機能や、応対・待ち時間等の統計情報のリアルタイム表示は、コンタクトセンターの運営・管理の最適化に寄与します。



<https://www.showcase-tv.com/omosui/>

■eKYC ツール『ProTech ID Checker』について

『ProTech ID Checker』は、非対面取引における「なりすまし」を未然に防止する企業と顧客の双方にとって利便性・安全性が高い本人確認ツール（eKYC）です。従来、書類で行っていた本人確認は、『ProTech ID Checker』の活用により、PC やスマートフォンから本人容貌、本人確認書類、ランダム画像等を撮影することで即時完了します。各種手続きにおける書類コピーや郵送の顧客負担をなくし、企業の業務効率化、コスト最適化に役立ちます。

企業と顧客をつなぐ DX クラウドサービスを展開するショーケースと、アセスメント・コンサルティングサービスや AI チャットボット等の IT と人を組み合わせたソリューションでコンタクトセンター全体の最適化を得意とする KDDI エボルバのパートナー連携は、そのシナジー効果で両社が目指す「顧客を中心に考えた問題解決」の実現を一層加速できるものと考えております。

今後、ショーケースと KDDI エボルバは、『おもてなし Suite CX』と『ProTech ID Checker』の提供を通じ、コンタクトセンターを運営する多くの企業の参考になる優良事例を共創してまいります。また、両社のパートナー連携を強化することにより、提供ソリューションを拡大してまいります。

※1. eKYC とは「electronic Know Your Customer」の略で、「オンライン上での本人確認」のことを指します。

・本リリース本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。