

KDDI エボルバ、映像サポートサービスに「オンライン接客」を正式ラインアップ 効率性と丁寧さを両立する Web サイトが窓口の「LiveCall」を活用した接触センター

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、映像サポートサービスのラインアップに「オンライン接客」を追加し、2022年11月より開始いたしました。

本「オンライン接客」は、スピンセル株式会社（本社：東京都文京区、代表取締役：金田宏）が提供するウェブ接客クラウドサービス「LiveCall」を接触センターで活用し、音声だけではなく映像チャネルを追加したオンライン対面接客を実現します。

映像サポートサービス「オンライン接客」は、オンライン上で、オペレータと対面した安心・信頼感をお客さまに届けることのできるビデオ通話を用いた接触センターサービスです。お客さまは、店舗に訪れることなく接客サービスを利用でき、電話（音声）だけでは解決しにくい問合せや問題を解消いただけます。企業は、Web サイトに「オンライン接客」を導入することにより、購買率等のコンバージョンと顧客満足の上昇につなげることが可能となります。

コロナ禍をきっかけに加速した非接触のカスタマーサポート領域は、デジタル活用によって利用シーンの幅が広がっています。「オンライン接客」は、商品説明・ご案内や販売・契約、各種ご相談の他にも、オンライン上での診療/診察や特定保健指導、ネットバンクの本人確認、ホテル/民宿のチェックイン等、企業とお客さま（消費者）間の幅広いコミュニケーションに活用いただけます。



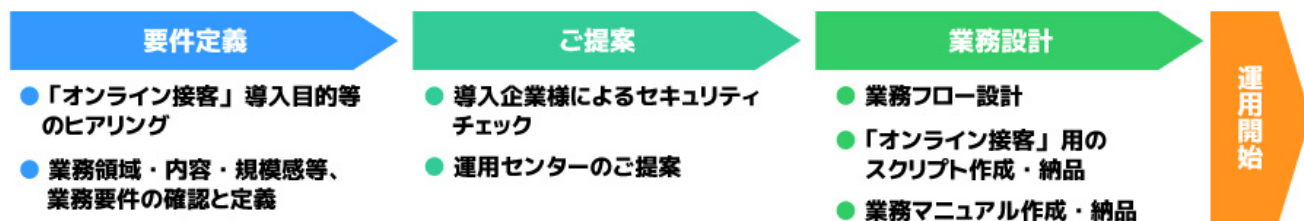
本「オンライン接客」に活用する「LiveCall」は、企業担当者が選ぶオンライン接客ツール No.1^{*1} に選ばれており、自治体、メーカー、EC/通販企業における相談窓口やコンサルジュ、遠隔接客等、多数の導入実績があります。メーカーの例では、オンライン上で実店舗にいるかのようなショールーム体験や売場での商品選びができるカスタマーサポートサービスを実現しております。

■映像サポートサービス「オンライン接客」の特長

KDDI エボルバの「オンライン接客」は、企業課題やお客さま層に合わせた設計、運用サポートをもつ接触センターサービスです。

- 電話回線を利用しない Web ベースの企業ツールのため、お客さまによるアプリインストール不要・Wi-fi 環境の利用で通話コストを抑えたりリアルタイムオンライン接客が可能
- 通話・チャット機能・画面同期（コブラウジング）、通話中決済、アバター接客、双方カメラ ON/OFF 設定など、用途・意向にあわせた活用が可能
- 「オンライン接客」の事前予約が可能のため、お客さまの予定にあわせた接客・企業の接客コントロールを実現
- 導入前のカスタマーサポート適正化診断から、運用設計・構築、接触センター環境、オペレーションまで提供

■導入プロセス



なお、KDDI エボルバより提供する映像サポートサービスは、技術者等の人材派遣をせずにリモートで一次解決を実現するテクニカルサポートに最適な[「TechSee」を活用したコンタクトセンターサービス](#)と合わせ 2 ラインアップ目となります。

今後も KDDI エボルバは、企業における CX 向上と DX 推進課題の解決に向けて、コンタクトセンターサービスにおける映像サポート領域の拡充、優良事例挿入に取組み、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という二つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

※1.実施委託先：日本コンシューマーリサーチ 調査期間 2021 年 10 月 13 日～10 月 14 日、調査概要：オンライン接客ツールを扱う 10 社を対象としたブランド名イメージ調査 調査方法：インターネット調査 調査対象：企業担当者 336 名

- ・スピンシェル株式会社「LiveCall」：<https://livecall.jp/>
- ・「TechSee」活用の映像サポートサービス：<https://www.k-evolva.com/news/detail20220525.html>
- ・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。