

業界初、電報サービスで映像によるオンライン接客をトライアル開始 ニーズにあわせた電報台紙やメッセージをご提案するぬくもりのあるサービス提供へ

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、KDDI グループの電報サービス※1「[でんぽぽ](#)」の Web サイトから利用できる『オンライン接客』のトライアルを開始いたしました。

なお、本『オンライン接客』は、KDDI エボルバのコンタクトセンターサービス「[映像サポートサービス](#)」を導入しており、電報業界初のカスタマーサポートになります。



●『オンライン接客』のご利用は「[でんぽぽ](#)」公式サイトから：<https://www.denpoppo.com/>

「[でんぽぽ](#)」には、個人・法人あわせて毎月約 1 万件の問合せがあり、約 20%がご利用目的にあわせた「台紙選び」「メッセージ文案」の相談などをお受けしています。『オンライン接客』では、オペレータが「[でんぽぽ](#)」で取扱う約 100 種以上の全ての台紙ラインナップからお客さまが求めるシチュエーションにあわせてご提案し、素材のもつ質感や特長、受け取った方に与える印象など、音声と映像によるホスピタリティのあるコミュニケーションでお客さまに寄り添った最適な商品選びをナビゲートいたします。

メッセージにお悩みのお客さまには、1,000 以上の例文を熟知したオペレータが電報を送る理由や相手との関係性をお伺いし、お客さまと受け取る方に寄り添った文章をお選びしたり、一文追加のご提案をいたします※2。また、お客さまとオペレータの画面を同期して、電報申込までの端末操作や、法人の新規会員登録もサポートします。

■[でんぽぽ](#)『オンライン接客』サポートメニュー



- ・左：電報の台紙選びにお悩みのお客さまに『音声と映像のビデオ通話』で商品をご提案
- ・右：メッセージにお悩みのお客さまに『チャット』でメッセージをご提案



- ・左：初めて「[でんぽぽ](#)」を申込するお客さまに電報マナーや配送・配達日、申込手続きをトータルサポート
- ・右：新規申込・会員登録をご希望の企業様に「法人様向け」サービスをご案内

「でんぽっぽ」は、『オンライン接客』を通じて、フォーマルな冠婚葬祭やビジネスシーン、特別感を出したいとき、サプライズ感でお祝いしたいとき、思いやりを届けたいときなど、さまざまな場面のコミュニケーションツールとして世代を問わずに手紙やグリーティングカードのような形で気軽に利用いただける電報シーンをご提案してまいります。

<こんな方におすすめです>

- 商品がたくさんあって選びきれない・・・、一緒に見ながら最適な台紙選びのアドバイスがほしい！
- 長く飾ってもらえるギフト電報を選びたいけど、大きさが気になる・・・。
- 取引先へのご挨拶用の電報、失礼がなく相手の印象に残るメッセージを送りたい。
- 慶弔に関する特有の表現に自信がない・・・、そのまま使える文章を作ってほしい。
- 友人の結婚式に初めて電報を使いたい、基本的なマナーや送り方を教えてほしい！
- 急いで送りたい電報があるけど、今から申し込んで間に合う台紙を知りたい。
- スマホやパソコンの操作が苦手・・・Web サイトからの申込手続きを代わりに操作してほしい。
- 取引先の方の就任・栄転にあたり、企業名義で祝電を送りたい。
- 取引先へ複数通の電報を同時発送したい。

■『オンライン接客』のご利用方法



- 『オンライン接客』のご利用は「でんぽっぽ」公式サイトから：<https://www.denpoppo.com/>

KDDI エボルバは、今後も、ニーズにあわせたカスタマーサポートや商品の拡張に努め、お客さまに愛される「でんぽっぽ」を提供してまいります。

※1. 特定信書便事業者が提供する電報類似サービス

※2. 文例からの文章を選定・組合せたご提案、一文追加のご提案は無料で提供いたします。一からのオリジナル文作成の場合は、au 通信回線のお電話での申込「115」より有料で承っています。

<https://www.denpoppo.com/ext/contents/115.html>

- ・ 本リリース内の画像は、利用イメージです。「オンライン接客」をご利用いただいた際は、画像等は保存しないプライバシーに配慮した仕様・運用のため、安心してご利用ください。
- ・ 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。