

ティップネス、正答率 8 割超の AI・デジタルチャネルで自己解決意向応えた好事例 コロナ禍に倍増した問合せを解決、CX 向上の秘訣は“使われるチャネル設計と導線”

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、株式会社ティップネス（本部：東京都千代田区、代表取締役社長：酒巻 和也、以下ティップネス）が目指す“お客さまの不の解消”と正確で親身なカスタマーサービスを実現するために、ビジュアル IVR「[VisualMenu®](#)」、「[AI チャットボット](#)」を導入し、お客さまの自己解決意向に応えるチャネル設計と、日々のチューニングによる AI 育成の好事例を公開いたしました。



●ティップネス様「コンタクトセンターソリューション」事例:

https://www.k-evolva.com/case/distribution_services/tipness.html

お客さまのニーズに合わせた総合フィットネスクラブや、24 時間営業のトレーニングジム、スクールを運営しているティップネスでは、入会前のご案内や会員の手続き、店舗情報など総合的な電話窓口「ティップネスお客様情報ダイヤル」を設置しています。KDDI エボルバでは、2019 年 2 月より電話窓口の運用受託に加え、同年 10 月からデジタルソリューションの段階的な導入を開始しました。

各種お問合せチャネルをスマートフォン上に可視化するビジュアル IVR「VisualMenu」は、お電話でのお問合せの際、「[SMS 送信サービス](#)」により URL を送信して誘導しています。「AI チャットボット」による自動問合せ対応や、メンバー専用ページ、各種お手続きのほか、最新のキャンペーンや、よくあるご質問、店舗一覧などのサポートメニューがスマートフォンからワンタップでアクセスが可能です。また、「VisualMenu」は、ティップネスの公式ホームページの「お問い合わせ」からも利用ができ、お客さまの「知りたい・調べたい」にぴったりのチャネルをご案内します。

●ティップネス様の「VisualMenu」はこちらからもご利用が可能です：<https://navi.tipness.co.jp>



<ティップネス様「SMS 送信サービス」「VisualMenu」「AI チャットボット」イメージ>

事例では、3つのデジタルソリューション導入の経緯から、コロナ禍で倍増した入電の応答率低下を防いだ「VisualMenu」「SMS 送信サービス」の活用によるチャネル設計と、電話と「AI チャットボット」の2つのチャネルを活用し、両チャネルで得られたログをナレッジとして共有、専用チームが行う回答精度向上の取組みについてお話しいただいています。最適なチャネル設計からお客さまに寄り添った日々のチューニングまで、「お客さまの不の解消」を目指し、CX向上に寄与するサポートを実現した「コンタクトセンターソリューション」の好事例となっております。

●ティップネス様「コンタクトセンターソリューション」事例ダウンロード：
<https://info.k-evolva.com/public/application/add/217>

KDDI エボルバは、今後も、真のCXを高めるBPO・コンタクトセンターサービスとDX推進で磨いたノウハウ、技術力を通じて多くの好事例を創出するとともに、クライアント企業様の事業課題を解決する「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2つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

- ティップネス様コンタクトセンターソリューション事例：https://www.k-evolva.com/case/distribution_services/tipness.html
- AIチャットボット「AIChat」：<https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/aichat/>
- ビジュアルIVR「VisualMenu®」：<https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/visualmenu/>
- SMS送信サービス：<https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/sms/>
- コンタクトセンターサービス：<https://www.k-evolva.com/services/callcenter/>
- ティップネス様の「VisualMenu」は、公式ホームページ「<https://www.tipness.co.jp/>」の「お問い合わせ」および、こちらのURLからご利用できます：<https://navi.tipness.co.jp>

- ・「VisualMenu®」は、KDDI エボルバの登録商標です（第6161141号）。
- ・その他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。

■株式会社 KDDI エボルバ について

本 社 : 〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-23-7 新宿ファーストウエスト
設 立 : 1996年5月
代表者 : 代表取締役社長 若槻 肇
資本金 : 1億円（KDDI株式会社100%出資）
事業内容 : コンタクトセンターを中心としたBPO(Business Process Outsourcing)事業
企業 URL : <https://www.k-evolva.com/>

【報道関係者様からのお問合せ先】

株式会社 KDDI エボルバ
広報窓口
TEL : 03-5326-6462
E-mail : adv@k-evolva.com

【サービスに関するお問合せ先】

株式会社 KDDI エボルバ
法人お問合せ窓口
TEL : 0120-926-736（平日9:00-17:30）
お問合せ : <https://www.k-evolva.com/bpoform/>