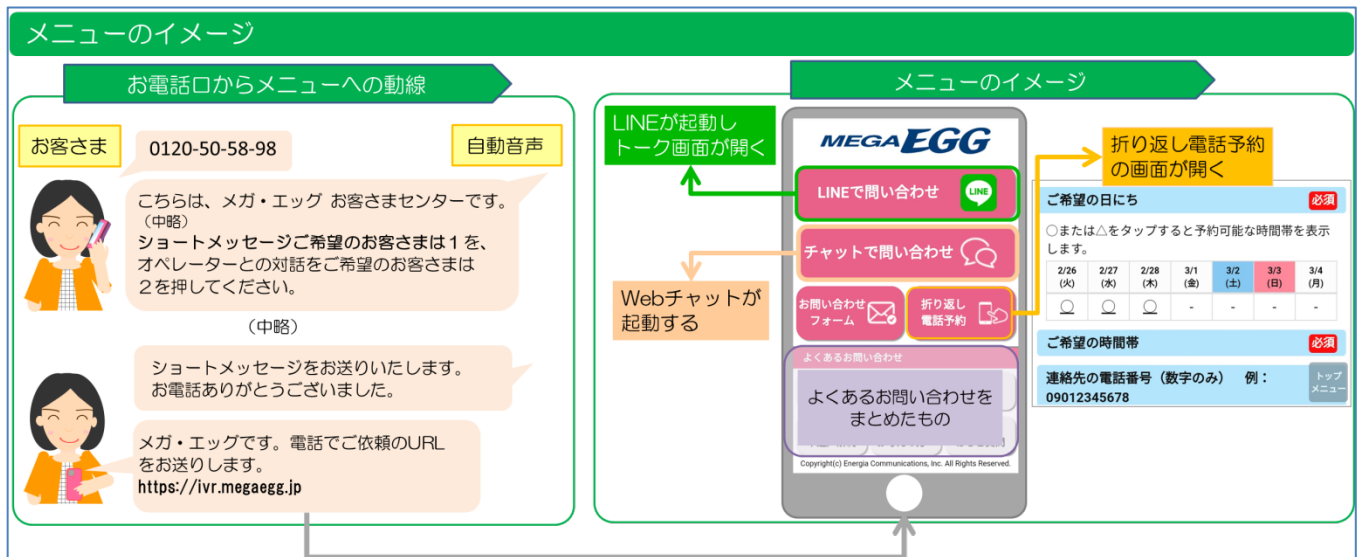


エネコムのメガ・エッグお客さまセンターに「VisualMenu」を導入 ビジュアル IVR から AI チャットや手続きサイトに簡単アクセス、自己解決！

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中澤雅己、以下 KDDI エボルバ）は、株式会社エネルギー・コミュニケーションズ（本社：広島県広島市、取締役社長：熊谷鋭、以下エネコム）が提供するインターネット接続サービス「メガ・エッグ（MEGA EGG）」のお客さまセンター、サポートセンターにビジュアル IVR「VisualMenu™（ビジュアルメニュー）」を導入し、2019年3月5日より提供を開始いたします。

「VisualMenu」は、スマートフォン画面にカスタマーサポートメニューを一覧表示し、お客さまに最適な窓口をご案内するサービスです。「メガ・エッグ」をご検討中、ご利用中のお客さまは、お問合せ窓口で流れる音声自動ガイダンスから「VisualMenu」を選択し、お客さまの SMS に通知される URL をタップすることで利用いただくことができます。

これにより、コールセンターの窓口でお待ちいただいていたお客さまや、Web サイトで目的のページを見つけられずに回遊していたお客さまに、AI の Web チャット、LINE によるチャット、各種お手続き、よくあるご質問など、目的に最適な窓口をご案内し、お客さまご自身で疑問、お悩みを素早く解決いただくことが可能となります。直接オペレータに相談したいお客さまは、折り返し電話予約機能を利用することで、より便利な問合せを実現いたします。



「VisualMenu」は、お客さまが音声自動ガイダンスを確認する時間の大幅短縮、利便性向上とともに、コールセンターの入電数緩和が見込まれるため、より品質の高いサポートサービスの提供に寄与するものと考えます。

エネコムは今後も、お客さまの困りごとと解決のため、お客さまのライフスタイルやニーズに応じたサポートの充実に向けてまいります。

KDDI エボルバは、従来のコールセンターサービスに加え、真の CX を高めるオムニチャネルソリューションをいち早く提供し、クライアント企業様とお客さまのスマートフォンを中心とした次世代リレーションシップを実現してまいります。

■ VisualMenu 画面イメージ



■ ビジュアル IVR「VisualMenu」 for touching™ について

お問合せチャネルを集約したプラットフォームのビジュアル IVR「VisualMenu」は、以下の特長があり、自動音声ガイダンスの待ち時間に対する不満の解消とともに、セルフサービスによる利便性向上と、コンタクトセンター入電数の削減を実現します。

- スマートフォン用アプリのインストール不要
- 企業とお客さまをつなぐお問合せチャネルにスマートフォンから簡単アクセス
- コンタクトセンターの折り返し電話予約機能実装

(URL : <https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/v-menu/v-menu/>)

◎ 商標

- 「for touching™」「VisualMenu™」は、KDDI エボルバが商標出願しており、今後登録予定です。
- 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。