



2017年8月31日
りらいあコミュニケーションズ株式会社

音声ガイドに代わるビジュアル IVR「モバイルセレクト[®]」の導入が 20 社突破

りらいあコミュニケーションズ株式会社(本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 中込純、以下りらいあコミュニケーションズ)は、コールセンターに問い合わせるお客様の利便性の向上とお客様企業のコールセンターサービスの向上およびコスト削減に貢献するビジュアル IVR「モバイルセレクト[®]」の提供・導入社数が 20 社を超えたことをお知らせいたします。

「モバイルセレクト[®]」は、アプリケーションに予め登録した電話番号にスマートフォンから電話をかけた場合、電話番号に応じてカスタマイズしたメニューをスマートフォン画面上に自動的に表示し、お客様のご要望に合った情報を端末上で提供することが出来ます。ユーザーのスマートフォン上にメニュー画面を表示させ、画面上で選択することで、適切なオペレーターに繋ぐことができるほか、商品や使い方の説明、キャンペーンのお知らせなど、Webサイトに誘導することもできます。

多くのコールセンターでは DTMF（プッシュ信号）型の IVR が導入されていますが、そのメニューの煩雑さにより適切な窓口につながるまで時間がかかり、ユーザーの満足度を低下させる傾向があります。「モバイルセレクト[®]」は、ビジュアルに窓口を表示させることで、ユーザーが適切な窓口を直観的に選択できるほか、FAQ への誘導により有人対応を削減することで、ユーザーの満足度向上とコスト低減を両立させます。

今後、りらいあコミュニケーションズでは当社が提供するチャットボット「バーチャルエージェント[®]」等と組み合わせて自動対応の範囲を拡大させていくなど ICT を活用したサービスを拡充し、お客様企業の課題解決に取り組んでまいります。

以上

モバイルセレクトアプリをご利用いただけるのは本アプリがプリインストールされている Android の一部機種のみとなります。なお、対応機種であれば Google Play[™] より再ダウンロードが可能です。

【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

1987年設立の大手BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国に30ヶ所以上のオペレーションセンターを配置し、グループ全体で約3万人のスタッフがコンタクトセンター、バックオフィス、対面営業支援、Webマーケティングなどの顧客接点周辺のBPOサービスに従事し、国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証1部上場（証券コード：4708）。

<http://www.relia-group.com>

【モバイルセレクト株式会社について】

2015年4月、ソニーモバイルコミュニケーションズ株式会社と株式会社ボイスネクストとの合併会社として設立。スマートフォン時代の新しいサービス - コールセンターの音声ガイダンスに代わり、スマートフォン上に用件メニューを表示させる「ビジュアルIVR」 - を提供し、コールセンターご利用のお客様の利便性の向上と、コールセンター業務の効率化を促進します。

<http://www.mobileselect.com>

【お問い合わせ先】

担当 広報・IR室 岩本、森下

TEL 03-5351-7200 (代表)

(ご参考)



※コンタクトセンター運用時間外はビジュアルメニューの代わりに「バーチャルアシスタント」が起動し、24時間対応が可能 (構想中)