

報道関係者各位

2023年1月23日
株式会社Channel Corporation

All-in-one AIビジネスメッセージ「チャネルトーク」に 顧客管理と連携したAI搭載「電話機能」登場

～通話内容の自動録音とAIによる自動文字起こし機能によりオンラインコミュニケーション強化へ～

株式会社Channel Corporation(所在地:東京都中央区、CEO:玉川葉)が運営するAll-in-oneAIビジネスメッセージの「チャネルトーク(<https://channel.io/ja>)」(株式会社Channel Corporation、所在地:東京都中央区、CEO:玉川葉、(以下「チャネルトーク」))は、更なるオンラインコミュニケーションの強化となる、顧客管理と連携したAI搭載「電話機能」を1月23日(火)に日本国内においてリリースいたしました。

電話機能紹介ページ: <https://channel.io/ja/meet/call>



チャネルトークではこれまでもCRMを基盤としたAll-in-one AIビジネスメッセージとして、メールやチャット、様々なコミュニケーションツールと連携・統合して参りました。今回、日本国内でもお客さまの要望が多かった「電話機能」を搭載することにより、オンラインでのコミュニケーションはチャネルトーク内で完結できるようになりました。今回搭載した「電話機能」によってアップデートされた機能は、主に下記4つです。

📞 電話機能

これからは電話対応もチャネルトークで可能です。
従来の電話の不便さをすべて解決する電話をお試しください。



- 1. 通話内容の自動録音とAIによる自動文字起こし**
お客さまからの問い合わせに関するすべての通話内容が自動で録音され、さらにAIが自動で文字起こしを行い、テキストで保存されます。
- 2. 過去の通話内容の検索/メンバーへの共有**
通話内容がテキストで保存されるため、過去の通話内容の検索もでき、特定の内容に関する通話履歴を一目で確認することができます。また、その履歴をメンバー同士で共有、管理することが可能です。
- 3. 複数人での電話対応**
チャネルトークの電話機能では、1対1の通話に加えて、複数人のメンバーが同時に顧客と通話することが可能です。これにより、他のメンバーを招待して一緒に顧客対応を行えるため、担当者を変更するなどの時間がなくなり、すばやく正確な対応が可能になりました。
- 4. 会社でも在宅でも場所に関係なくアプリで通話**
チャネルトークの電話機能では、固定電話や複雑なプログラムをインストールする必要はなく、チャネルトークから電話番号が発行されると、いつでもどこでもアプリやウェブブラウザから使用できます。

機能面では、音質を高いレベルにするため30年以上前に開発された通常のオープンソースを利用するのではなく、最新バージョンとして自社で開発。サーバーを日本国内に設置することで、問い合わせ対応もしやすく、AIが分析しやすい音声品質になりました。さらに、電話のUI/UXはコールセンターのような専門知識のある企業だけではなく、老若男女誰でも使いやすい設計を意識いたしました。

今回のリリースにより、カスタマーサービスのクオリティ向上が見込まれ、より集中すべきお客さまに集中することで、ロイヤルカスタマーの増加を実現することができます。

また今回のリリースはチャネルトークのミッションである「AIコンタクトセンター(AICC)で企業と顧客の間のすべての問題を解決する」を実現するための第一歩であり、今後もミッション実現に向けてAIをさらに強化していく方針です。

電話機能紹介ビデオ:

<https://youtu.be/Thsyb4WpnJc>

※ご利用には「ビジネス認証」が必要となります。

【チャネルトーク日本CEO 玉川葉 コメント】

今回の「電話機能」のリリースは、始まりにすぎません。AIの通話自動要約、テレビ電話や応答自動化をするシステム、担当者の自動振り分け機能などにさらに強化をしていきます。また「電話機能」の追加により、すでにチャネルトークをご利用いただいている企業様にとっては顧客満足度向上のサポートに、新規でご利用を考慮くださっている企業様にとっては顧客との新しいコミュニケーションを楽しんでいただけると幸いです。

【チャネルトークとは】

チャネルトークは企業と顧客間のコミュニケーションの問題をAIコンタクトセンター(AICC)で解決するAll-in-one AIビジネスメッセンジャーとして、グローバルで150,000社以上に導入されています。「答えは顧客にある」を哲学に、社内外とコミュニケーションができる「接客チャット」「社内チャット」、顧客管理をする「CRM」、お客さまから得たインサイトを分析できる「統計画面」などの機能を提供し、顧客との会話を通して、顧客理解向上とお得意さん作りをすることで、事業の成長につなげる顧客中心文化を提供します。(<https://channel.io/ja>)