

## 企業とお客さまを結ぶ KDDI エボルバオムニチャネルのシリーズ名称を決定 ～顧客体験に共感と感動を生み出す『for touching』～

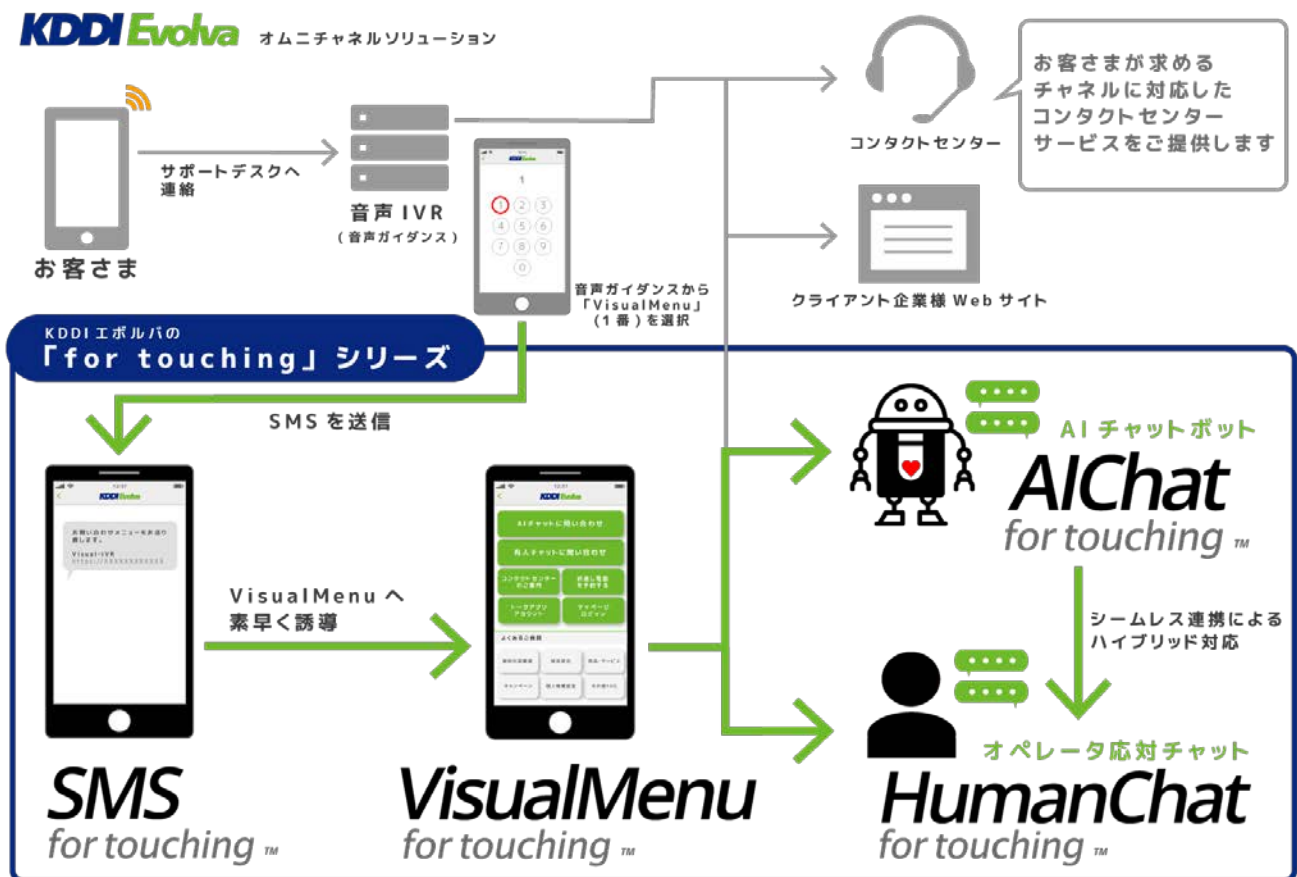
株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中澤雅己、以下「KDDI エボルバ」）は、2018年8月1日に、真の CX（カスタマーエクスペリエンス）を高めるオムニチャネルソリューションのシリーズ名称を『for touching™』とし、各サービス名称をリニューアルしたことを発表いたします。

### ■『for touching』に込めた KDDI エボルバの思い

KDDI エボルバが提供するコンタクトセンターを中心とした BPO サービスは、“**最後にとどくもの。Technology for touching**” をコンセプトに掲げ、クライアント企業様と共にお客さまへ「共感」や「熱意」を提供いたします。

このコンセプトに基づき、オムニチャネルソリューション『for touching』は、ソリューション・サービスを共創することで、自己解決へ素早く touch、「顧客体験に touching（共感・感動）」を生み出すことを目指してまいります。

#### ◎イメージ図：『for touching』シリーズ



『for touching』シリーズは、企業メッセージをお客さまに確実に届ける「SMS」、お問合せメニューをスマートフォンで解り易くご案内する「VisualMenu™」、いつでもお問合せできる自動応答チャットボット「AIChat」、オペレータのきめ細やかなチャット対応で問題解決する「HumanChat」の4サービスがあります。

KDDI エボルバは、真の CX（カスタマーエクスペリエンス）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、従来のコールセンターサービスに加え、クライアント企業様とお客さまの次世代のリレーションシップを実現してまいります。

## ■『 for touching 』の各サービス名称一覧

サービス新名称	サービス旧名称	サービス URL
「SMS」 for touching™	クラウド型 SMS 送信サービス CaLL Assist®	<a href="https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/sms/">https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/sms/</a>
「VisualMenu」 for touching™	ビジュアル IVR	<a href="https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/v-menu/v-menu/">https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/v-menu/v-menu/</a>
「AIChat」 for touching™	AI チャットボットサービス	<a href="https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/ai/ai-chatbot/">https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/ai/ai-chatbot/</a>
「HumanChat」 for touching™	有人チャットサポート	<a href="https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/web-chat/webchat/">https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/web-chat/webchat/</a>

## ■サービス名変更の影響

現在ご利用いただいているサービス内容、料金等に変更はございません。

## ■KDDI エボルバ サービスコンセプト

### 最後にとどくもの。

*Technology for touching*

失われつつある対人スキルこそが、企業に最適な最後のピース。  
テクノロジーは数年で変わります。でも、有人対応で培ってきた、  
人が人を相手にするコミュニケーションのノウハウは、  
テクノロジーや状況がどんなに変化しても、最後まで残ります。

“ 最後にとどくもの ” は、人が届ける「 共感 」や「 熱意 」。

テクノロジーで素早く効率的に、  
そして有人対応でどれだけの人心にタッチできるかが、  
クライアントと共に私たちが築くべき差別化です。

(touching : 心にしみる / 感動させる / 影響を起こす / 届く / 接触)

コンセプト動画 : <https://www.bpo.k-evolva.com/service/>

## ■『 for touching 』シリーズ名称 コンセプト

# for touching™

お客様のアクションを、チャンネルからチャンネルへスムーズにパトンタッチ  
ソリューション・サービスを共創することで自己解決へ素早く touch

顧客体験に touching (共感・感動) を生み出します

サービス紹介動画 : <https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/>

### ◎商標

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