

各位

株式会社ももしもホットライン

ももしもホットライン、「チャットオペレーションサービス」を本格稼働

- 企業とお客様の新たなコンタクトチャネルのご紹介 -

株式会社ももしもホットライン(東京都渋谷区、代表取締役社長 中込純、以下ももしもホットライン)は、Web上でチャットによるお客様対応を行う、「チャットオペレーションサービス」の提供を本格的に開始いたしました。

従来、お客様が企業と直接コミュニケーションする場合、電話とメールの2つの方法しかありませんでした。しかし、企業のWebサイトにチャット機能を追加することで、お客様はサイトを閲覧しながら企業とコミュニケーションすることが可能になります。これにより、「電話するほどでもない内容に関わらず、サイトやカタログに情報が載っていない」、「メールで問合せても、回答までに時間がかかる」といった不満に対応できる一方、サービス導入にあたっては、日本人はチャットには応答しないのではないか、お客様と文字だけでコミュニケーションは成立するだろうか、また、想定どおりにお客様の課題をチャットで解決できるのか、といった懸念もありました。

ももしもホットラインでは、サイトに来訪したお客様を実際にチャットに招待し、その反応を十分に分析いたしました。その結果、お客様から高い満足度を得られ、コンバージョン件数*1が増大したことを確認できましたので、今般お客様の課題をその場で解決できるチャットを活用したお客様対応サービスを開始することいたしました。

このように、お客様企業にとってはお客様との直接会話をする新たなチャネルを得る事で、Web上でもリアルタイムに双方向のコミュニケーションが図れます。また、これまで電話やメールでしかコンタクトしていなかったお客様との新たな会話を通じ、Web上で課題解決が図れ、従来のアウトバウンドによるテレマーケティングを補完するツールとして、お客様企業の売上拡大・顧客満足度の向上といった課題解決に寄与できると確信しています。

この度、本格的にサービスを開始致しました「チャットオペレーションサービス」は、サイト環境の設定やチャット顧客対応業務の設計といった業務の構築から、チャット対応業務の運用まで総合的に支援するサービスです。ももしもホットラインは従来の電話やメールといったコンタクトチャネルに「チャットオペレーションサービス」をはじめとするソリューションを組み合わせ提供することにより、企業とお客様間のコミュニケーションに関する様々な課題をより効果的に解決いたします。

*1 コンバージョン件数:Web上で獲得できる最終的な成果。今回は、商品購入・会員登録・資料請求などの件数のこと。

【株式会社ももしもホットライン】

1987年設立の大手BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国に20ヶ所以上のBPOセンターを配置し、グループ全体で2万人を超えるスタッフがコールセンター、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、通信、放送、金融、公益など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)。

【報道機関からの問合せ先】

広報・IR室 宮坂、岩本

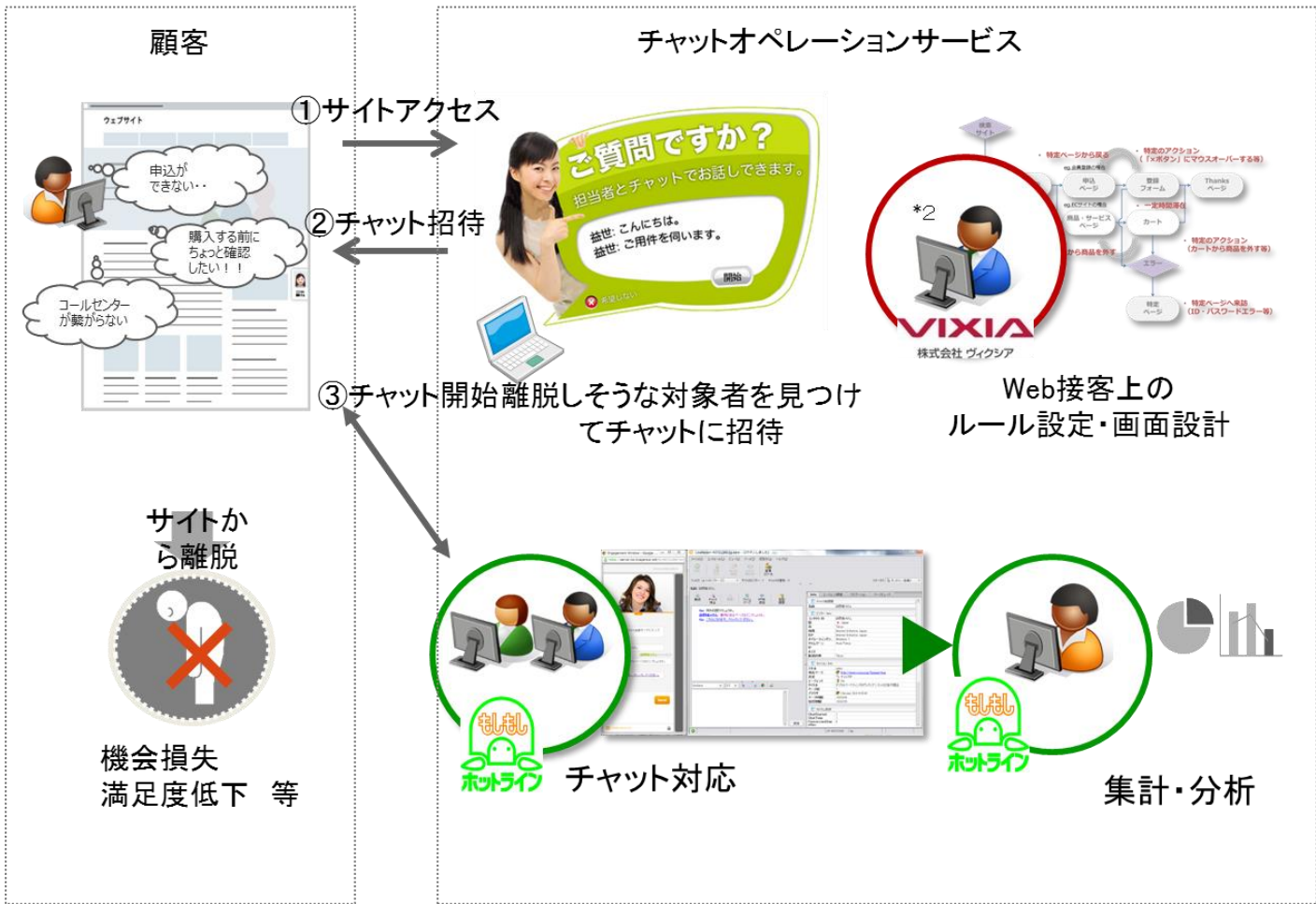
03-5351-7200(代表)

【サービスに関する問合せ先】

マーケティングサイエンス研究所 野中、鈴木

0120-997-016

『チャットオペレーションサービス』ご提供イメージ



*2 株式会社ヴィクシア： 2006年2月に三井物産メディア事業部から事業を移管、事業会社として会社設立。現在は株式会社もしもしホットライン(東証一部上場)および株式会社サイバー・コミュニケーションズを株主とするデジタルマーケティング企業、チャットオペレーションサービスにおけるオンラインエンゲージメントプラットフォーム「ライブエンゲージ*3」をご提供しています。

<http://www.vixia.co.jp/service/liveengage/index.html>

*3 ライブエンゲージ： 米国ライブパーソン社が提供する、Web上での接客サービスを行うシステムです。ウェブサイト上でのチャットや音声などによるユーザーとのリアルタイムのコミュニケーションによって、「申し込み」や「購入」などのコンバージョンへ導くことができます。離脱する可能性が高い、サイト上で迷っているなどのユーザーの行動をモニタリング・分析して、適切なコミュニケーションチャネルでのエンゲージメントを提供できるため、ユーザーの離脱を防ぐことができ、コンバージョンレートはもちろん、顧客満足度の向上も実現します。

<http://www.liveperson.com/jp>