

マンション ISP 国内シェア No.1 のつなぐネットコミュニケーションズ
 カスタマーサービスアプリケーション Salesforce の
 「Einstein AI」チャットボットによるサポートサービスのトライアル運用を開始
 ～顧客満足度のさらなる向上にむけ、AI を活用したカスタマーサポートを拡充～



マンション全戸一括インターネット接続サービス^(※)を提供するアルテリアグループの株式会社つなぐネットコミュニケーションズ(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：株本 幸二、以下つなぐネットコミュニケーションズ)は、通信品質の向上やカスタマーサポートの拡充を常に目指しております。この度、顧客満足度のさらなる向上を目指す一貫として、2019年11月よりカスタマーサービスアプリケーション分野で市場をリードするSalesforceの「Einstein AI」チャットボットによるサポートサービスのトライアル運用を開始いたします。従来の電話やメールでのお問い合わせに加え、チャットボットによるカスタマーサポートを導入することで、リアルタイムの回答を可能にし、お客様対応の品質向上、満足度の向上を目指します。

「Einstein AI」チャットボットによるサポートサービスのトライアル運用について

●トライアル運用の概要

弊社インターネットサービス「e-mansion」の会員様を対象に、「Einstein AI」チャットボットによるサポートサービスの実運用に先立ち、11月より試験的にサポートサービスを開始します。トライアル期間中に応答率や待ち時間、お客様からの声を集め、サービスの利便性を総合的に判断します。

●トライアル運用のスケジュール

2019年11月：トライアル運用開始
 2020年2～4月：検証期間
 2020年5～6月：トライアル評価
 2020年10月以降：本運用開始（予定）

「Einstein AI」 チャットボットのトライアル運用実施の背景と意義

従来の電話やメールでのお問い合わせ対応は、応対に時間がかかる場合もあり、お客様の利便性を損ない、ストレスになっている場合もありました。また、チャットなどリアルタイムな対応の浸透や要望も増えていることから、チャットボットによるカスタマーサポートの導入も必要だと判断しました。

コールセンターオペレータの人員不足は今後の社会的な課題と捉えており、人員不足に備えた対応方法を検討することが、長期にわたってお客様対応の品質を維持・向上し、顧客の満足度を高めるためにも重要だと考えております。

「Einstein AI」 チャットボットの特長**●質問への正確な即時回答**

AIによる精度の高いチャットボットを活用し、正確な回答をタイムリーに返答。コールセンター混雑時や営業時間外の問い合わせにも迅速なご対応が可能に。

(回答の定型化が可能のため、頻度の高い問い合わせに対して効果を発揮。結果、将来的な人員減の際にも影響なく高い精度の回答が可能となります)

●お客様（物件）特有の質問への回答が可能

マンションの総戸数やエリア、契約内容などにより、最適な対応が異なります。そのため、マンションごとの情報をチャットボットのシステムと連携させることで、マンションごとに最適な回答が可能となります。

●パフォーマンス分析を活用した回答精度の向上

「Einstein AI」の強みであるパフォーマンス分析を活かして、解決率や離脱率等を定量的に確認し、常に回答精度を向上できる体制を構築していきます。

(※) マンション全戸一括インターネット接続サービスについて

マンション全戸へインターネットを一括導入することで、高速・高品質な光回線を高いコストパフォーマンスでご提供するサービスです。マンション全戸一括型インターネット接続サービスで国内シェア No. 1^{*1}の導入実績をもち、分譲マンションや賃貸の大型物件にも多くの実績があります。

建物までのアクセス回線に日本最速最大 10Gbps^{*2}の専有型光回線を使用するインターネット接続サービスや、マンション宅内まで光ファイバーを引き込む「光配線」、「LAN」、既存のメタル線（電話用屋内配線）を利用した次世代型高速通信規格「G. fast」など多様なサービス・通信方式を取り揃え、マンションインターネットライフをサポートします。

*1 株式会社MM総研「全戸一括型マンションISPシェア調査(2019年3月末)」

*2 マンション全戸一括FTTH ベストエフォート型インターネット接続サービス市場において(2018年4月末時点 当社調べ)

顧客満足度向上のための施策について

顧客満足度向上のための施策は、つなぐネットコミュニケーションズが6年連続シェア1位を受賞した「全戸一括型マンションISPシェア調査（2019年9月10日（火）MM総研発表、2019年3月末時点）」や、弊社グループ企業のアルテリア・ネットワークス株式会社が「日経コンピュータ 2019年8月22日号 顧客満足度調査 2019-2020 ネットワークサービス（有線型）」を受賞した実績とノウハウを活かし、通信品質の向上や、カスタマーサポートの拡充などを行ない、お客様のさらなる利便性を目指す取り組みです。

<株式会社つなぐネットコミュニケーションズ 会社概要>

代表取締役社長 株本 幸二

所在地 東京都千代田区大手町 2-2-1 新大手町ビル

創業 2001年1月24日

URL <https://www.tsunagunet.com/>

事業内容 マンション向けインターネット接続サービスを主に、ITを活用したマンション向けソリューションを提供

（注）ニュースリリースに記載されている内容は、発表日時点の情報です。ご覧になった時点で、内容が変更になっている可能性がありますので、あらかじめご了承ください。