

導入実績4,500社 チャット型Web接客プラットフォーム Chamo(チャモ) カスタマーサポート機能を大幅強化

株式会社ジーニー(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:工藤智昭、以下ジーニー)は、自社開発するチャット型Web接客プラットフォーム「Chamo」において、カスタマーサポート機能を大幅に強化しました。コロナ禍における国内のカスタマーサポート業務のオンラインシフトに対応し、カスタマーサポート部門を持つ企業様のデジタルトランスフォーメーション(DX)を支援してまいります。



■背景と目的

コロナ禍における感染防止や在宅勤務への移行などを背景に、カスタマーサポート業務は、コールセンターでオペレーターが電話対応を行う従来の業務形態からの見直しがなされています。業務のオンライン化によりオペレーターの安全を確保できるだけでなく、回線数や対応可能時間に制約のある電話対応と異なり顧客に24時間サービスを提供できるため、サービスの質が向上するというメリットもあります。

また、カスタマーサポート業務だけでなく、これまで実店舗で行われていた接客や契約受付業務をオンラインに移行する企業も増えており、対人サービスの提供方法は多様化しています。

「Chamo」では、対人業務のオンライン化を検討している企業様からの要望を踏まえてカスタマーサポート機能を強化し、在宅勤務にも対応できる有人チャットサポート機能をリリースしました。

■主な新機能

【1】担当者ごとに適切な閲覧権限を設定する「権限管理機能」

部門単位で顧客情報の閲覧範囲を設定できるように、権限管理機能を新たに追加しました。事前に登録されたオペレーターグループごとに表示する顧客グループを制御して、担当グループ内のチャットルームや顧客情報のみに表示を絞ってチャット対応業務を行うことができます。この機能によって、大規模なカスタマーサポートセンターでのチャット対応においても、業務を効率的に進め、適切にセキュリティ管理を行うことができます。

全国に複数のカスタマーサポート拠点をもち、地域ごとに担当グループを分けて業務を行う大規模なサポートセンターでは、担当グループ外のチャットルームや顧客情報が表示されることは業務効率低下やセキュリティ上の課題となります。これを解決するため、本機能を追加しました。

【2】効率良く顧客とのコミュニケーションを行う「チャットルームのステータス管理機能」

チャットルームのステータスを、1.返信が必要な「未対応」、2.返信済みの「対応済」、3.事案が解決した「完了」の3種類で管理することが可能です。ステータスは、チャットの送受信に伴い自動的に変更されますが、任意のタイミングで手動でも変更できます。スピーディで柔軟なステータス管理により、チャット対応を行うオペレーターは多数のチャットルームの中から対応優先順位の高いチャットルームをすぐに探すことができます。

【3】業務フローを構築できる「通知機能」

返信が必要な「未対応」ステータスのまま一定時間が経過したチャットルームがある場合、担当オペレーターにリマインドメールを送ることができます。担当のオペレーターだけでなく、副担当者や管理者を通知先として指定することもできます。そのため、担当のオペレーターが何らかの理由で対応できないときは、チームメンバーが代理で対応を行うといったバックアップ体制の構築が可能です。

その他の新機能や既存機能のアップデートについて、詳しくはお問い合わせください。

■活用例

- ・コロナ禍におけるオンラインでのカスタマーサポート対応
- ・チャットボットでの接客によるCX(顧客体験)の向上

2021年7月15日(木)/ 株式会社ジーニー(東証マザーズ:6562)

・オンライン展示会でのお客様対応

■おすすめの業種・適用業務

- ・金融・保険:事務手続き、顧客サポート
- ・不動産紹介:問い合わせ対応、物件紹介、来店予約
- ・人材紹介:問い合わせ対応、資料請求受付、集客イベントの予約自動化

■価格

月額6,500円～ ※詳細はお問い合わせください。

プロダクトサイトURL:<https://chamo-chat.com/>

ジーニーはこれからも「Chamo」のサービス改善・機能拡充を進め、日本の企業様に最も親しみやすく、最も業績アップに役立つサービスを目指してまいります。

■ジーニーについて

ジーニーは、「テクノロジーで新しい価値を創造し、クライアントの成功を共に創る」というミッションのもと、企業の収益拡大・生産性向上など様々な課題解決につながるソリューションを開発・提供するマーケティングテクノロジーカンパニーです。

<会社概要>

代表者:代表取締役社長 工藤 智昭

本社:東京都新宿区西新宿6-8-1 住友不動産新宿オークタワー5/6階

設立:2010年4月

資本金:1,549百万円(連結、2021年3月末現在)

従業員数:307名(連結、2021年3月末現在)

海外拠点:シンガポール、ベトナム、インドネシア、タイ

事業内容:広告プラットフォーム事業、マーケティングSaaS事業、海外事業

URL:<https://geniee.co.jp/>

<本件に関する報道関係のお問い合わせ先>

株式会社ジーニー 広報担当

TEL : 03-5909-8177 Mail : pr@geniee.co.jp