

2019年5月28日

NTTアドバンステクノロジー株式会社

今の電話はそのままに、ユーザーとオペレーター双方の満足度を向上 ～クラウドコンタクトサービス「Comme@CS」で非対面・遠隔支援ソリューションを提供～

NTT アドバンステクノロジー株式会社(以下:NTT-AT、本社:神奈川県川崎市、代表取締役社長:木村丈治)は、今の電話設備はそのままに、非対面・遠隔支援ができる「Comme@ (コムアット)カスタマーサポート(以下:Comme@CS)」のサービス提供を6月から開始いたします。

「Comme@CS」は、多くのお客様から寄せられた「既存音声通話設備と併用して活用することで、顧客満足度を向上させ、オペレーターの負荷を下げたい」との要望を踏まえ開発したもので、映像通信、画面・資料共有、チャット機能などの提供により、オペレーター支援、テクニカルサポート、インサイドセールスなどの利用シーンでお客様のビジネスに貢献いたします。

なお、本サービスは5月29日(水)～30日(木)に開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2019 in 大阪」に出展し、ご紹介いたします。

NTT-AT が現在提供している簡易クラウドコンタクトサービス「Comme@*1」は、WebRTC*2 技術を採用し、アプリケーションをインストールすることなく Web ブラウザを利用することでワンクリック・コミュニケーション(音声・映像・画面共有・アノテーション(描画)・チャット)を実現しています。

今回提供を開始する「Comme@CS」は、「Comme@」の進化系サービスで、既存電話設備はそのままで、動画・資料の共有機能や複数機能の同時利用機能などを提供します。

■Comme@CS の概要

「Comme@CS」は、ブラウザを介してお客様とサポートセンターのオペレーター間を簡単な手続きでつなぎ、双方向の画面共有機能などを提供するクラウドサービスです。

オペレーターがお客様画面にポインター機能で必要な入力箇所を指し示し、またお客様への説明に必要なページ(URL)をチャットで送り、お客様のブラウザに別タブで表示することもできます。

今お使いの電話設備と「Comme@CS」を組み合わせることで、オペレーターはお客様の困り事に対して的確な情報伝達と遠隔支援を行うことができます。

ブラウザ間の通信は WebRTC の標準で採用されている暗号化技術を採用し、安全な通信経路での通信を実現しています。また、共有したい資料はクラウドにアップロードすることなく、共有することができ、情報漏えいのリスクを最小化しています。



専用アプリのインストール、個人 ID 情報は不要。ブラウザだけで簡単操作！！

■Comme@CS 導入のメリット

✓ 電話応対時間の短縮



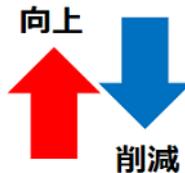
✓ 移動時間・費用の削減



◆ Comme@CSの導入期待効果



・売上高
・オペレーター効率
(対応顧客回数等)
・顧客満足度



・通信費・交通費・移動時間)
・非効率な出張
(現地に派遣▶留守、現地調査▶操作ミス)
・顧客問合せ対応時間

■Comme@CS の主な機能

映像通信



オペレーターおよび利用者がお互いの映像を見ることができます。利用者の同意を得て映像通話を開始します。スマホのカメラを背面側にする選択も可能です。

資料共有



オペレーターと利用者間で、問合せなどの回答に必要な資料を表示させることが可能です。

画面共有



オペレーターと利用者間で、利用方法がわからないシステム画面を共有しながらサポートすることが可能です。

チャット



音声通話できない、しにくい時にテキストコミュニケーションが行えます。

また、お客様への説明に必要な Web ページ(URL) 情報を送り、お客様のブラウザの別タブに表示させることが可能です。

使用帯域制御



お客様が使用しているネットワーク環境に合わせて、Comme@CS が使用する帯域を変えることができます。

■提供価格

1. 契約単位(期間): 年間契約になります(1 ライセンス、5 同時接続可能)

2. サービス価格: オープン

※初期費は不要です

■展示会のお知らせ

来る 2019 年 5 月 29 日(水)・30 日(木)、マイドームおおさか 3F・大阪商工会議所で開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2019 in 大阪(第 12 回)」にて、Comme@CS のサービス事例を出展します。

出展会のご案内:<https://www.callcenter-japan.com/osaka/>

*1:「Comme@」は「Comme@CS」リリースに伴い、サービス名称を「Comme@ONE」に変更いたします。

*2: WebRTC (Web Real-Time Communication)は、ブラウザ間で映像・音声等のデータ送受信を行う技術であり、ブラウザ上でプラグインなしでインターネット回線を使ったリアルタイムコミュニケーションを可能にする Web 技術の一つ。

※ **Comme@**は NTT アドバンステクノロジー株式会社の登録商標です。また特許取得済です。

※ 記載された会社名及び製品名は、各社の商標または登録商標です。

【本件に関するお問い合わせ先】

NTT アドバンステクノロジー株式会社

ソリューション事業本部

CRM ソリューションビジネスユニット

Comme@ 担当

https://www.ntt-at.co.jp/product/comme-at_cs/

【ご参考】

■Comme@CS の利用環境

項番	機能	OS	ブラウザ
1	 ユーザー	・Android	・Chrome(推奨) ・FireFox
2		・iOS	・Safari
3		・Windows	・Chrome(推奨) ・FireFox
4		・MAC OS PC	・Chrome(推奨) ・Safari ※1 ・FireFox
5	 オペレーター	・Windows	・Chrome(推奨) ・FireFox
6		・MAC OS PC	・Chrome(推奨) ・Safari ・FireFox

■Comme@CS の利用シーン(ターゲット)

