

2020年9月3日

NTTアドバンステクノロジー株式会社

withコロナ時代の非対面型コミュニケーションツールは、 NTT-AT の「Comme@[®]CS」を！ ～日本通運様がリモート見積もりサービス「リモミ[™]」で採用！～

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、働き方改革やテレワークなどを支援するソリューションとして、簡易クラウドコンタクトサービス「Comme@（コムアット）」シリーズを提供しています。2019年6月に提供を開始した「Comme@CS（カスタマーサポート）」は、簡単に映像・画面・資料の共有、チャットサービスの提供が可能なおかげで、非対面での遠隔営業や設備保全など、さまざまなビジネスシーンで活用されています。

withコロナ時代を迎え、リモートワークが注目されており、「Comme@CS」についても各ユーザー企業で業態に応じた新たな使い方が生み出されています。日本通運株式会社様（以下：日本通運様、本社：東京都港区、代表取締役社長：齋藤充）が7月1日からサービスを開始した「リモミ」は、「Comme@CS」を採用し、従来の引越プランナーがお客様宅へ伺う訪問見積もりに代えて、非対面型のリモート見積もりという新しい引越しスタイルの提供を実現しました。

「Comme@CS」は、オンライン営業、リモート相談窓口、遠隔診断など、非対面型コミュニケーションというニューノーマルな働き方改革の推進に貢献します。

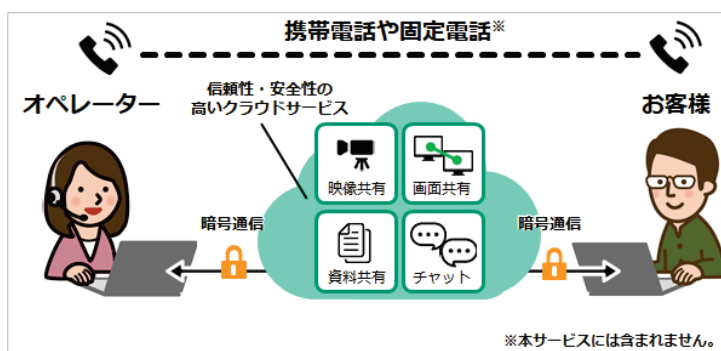
■背景

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、企業活動においても非対面・遠隔支援といった新たなビジネススタイルが業種・業態を問わず浸透してきました。今後、第二波、第三波の影響が懸念される中、リモートワークを推進する動きはますます加速すると思われます。

一方、こうした活動を進める上では、①移動による感染リスク低減に向けた業務の遠隔化・効率化推進、②対面による感染リスクを極力抑えるための非対面型コミュニケーションの実現、③在宅端末を含めたリモートワークのセキュリティ確保など、社会的課題の解決が不可欠です。

「Comme@CS」は、withコロナ時代の働き方改革、テレワーク、業務改善などを支援するソリューションです。

■「Comme@CS」の概要



【「Comme@CS」のサービス概要】

「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、以下の特長を有します。

【サービスレベル向上】

電話ではうまく説明できないことでも、映像通信、画面・資料の共有、チャットを使うことでお客様とのコミュニケーションが取りやすくなります。お客様のお困り事に対して的確な情報伝達とサポート時間短縮が実現できます。

【設備不要、低価格設定】

クラウドサービスだから構築コストゼロ。今お使いの電話設備と組み合わせるだけ。最短で申込み当日からのご利用が可能です。費用はサービス利用料だけです。

【安全な通信】

ブラウザ間の通信は、メディアおよびデータの暗号化を行ない、セキュアな経路で通信しています。また、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。

■リモート見積もりサービス「リモミ」の概要

【背景・効果】

新型コロナウイルスによるお客様の非接触心理の増加や感染症拡大防止の観点から、対面で話しなくても対応可能なコミュニケーションツールが求められています。「リモミ」の導入により、引越見積日時の調整や、見積もり提出などの手続きが迅速になり、お客様の利便性をさらに向上させることが可能となります。

【サービス内容・特長】

- ・ 引越しを希望するお客様が、スマートフォンからリモートで行う見積もりサービス（無料）です。
- ・ 日本通運LINE公式アカウントにアクセスし、リモート見積もりを申し込み、そのページから「Comme@CS」に接続し、遠隔見積もり作業ができる仕組みです。
- ・ 「Comme@CS」のブラウザがあれば、アプリのインストール、個人ID取得など煩わしい手続きが不要です。
- ・ 通信は暗号化されたセキュアな経路で行われ、データのアップロードは行わないため、セキュリティ面も安心です。
- ・ お客様のご自宅へ訪問する必要が無いため、訪問対応によるお客様の負担を解消します。

※本情報は、日本通運様の公開情報を参考に記述しております。

■今後の展開

NTT-ATは、withコロナといわれる今、

- ・お客様からの問い合わせ業務のセルフサービス化
- ・リモート相談窓口
- ・オンライン営業の効率化
- ・遠隔診断を支えるコミュニケーション充実
- ・在宅でのメンテナンスを可能とするクラウドシステムへの移行

など、ニューノーマルに対応した非対面型コミュニケーションによる新たな取り組みを積極的に導入していただくため、「Comme@CS」について、各ユーザー企業におけるさまざまな利用形態にあったソリューションへの改良・改善を重ね、お客様の新たなビジネススタイルをサポートしてまいります。

※「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。
※本文中に記載されている社名および製品名は各社の商標または登録商標です。

【一般の方のお問い合わせ先】

NTT アドバンステクノロジー株式会社
Value Co creation 事業本部
カスタマーエンゲージメントビジネスユニット
担当:清野・吉田
https://www.ntt-at.co.jp/product/comme-at_cs/

【報道関係のお問い合わせ先】

NTT アドバンステクノロジー株式会社
経営企画部 コーポレート・コミュニケーション部門
担当:加藤・増田
E mail:inquiry@ml.ntt-at.co.jp