

2024 年 11 月 18 日

三井情報株式会社

**三井情報、最適な問い合わせチャネル選択が可能な MKI Channel Concierge の提供を開始
- アルファコム株式会社と販売代理店契約を締結しお客様自己解決率向上を支援 -**

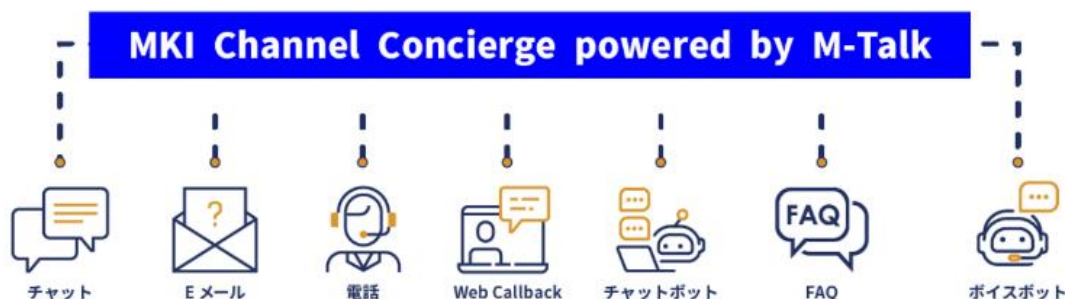
三井情報株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:浅野 謙吾、以下 三井情報)は、アルファコム株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:松原 悟、以下 アルファコム)との代理店契約を締結し、「MKI Channel Concierge powered by M-Talk (エムケーアイ チャネル コンシェルジュ パイ エムトーク)」(以下、MKI Channel Concierge)のサービス提供を開始しました。三井情報は、MKI Channel Concierge の提供により、アルファコムが提供するチャット製品 M-Talk と合わせて、顧客接点の再設計の提案も含む、構築から実装まで支援します。

昨今、コロナ禍を契機とした非対面のノンボイスチャネル・業務効率化は需要が拡大しており、お客様とのご縁をつなぐコンタクトポイントの在り方や、待ち時間なくお客様を誘導するツールのご相談をいただきます。そのような声のもとに、三井情報はアルファコムと協議を行った結果、新たなサービスとして、MKI Channel Concierge の販売を開始しました。MKI Channel Concierge は、お客様の目的やコンタクトセンターの対応状況に応じて、最適な問い合わせチャネルの選択が可能なサービスです。本サービスを使うことで、すでに導入済みの IT 資産をそのまま有効活用することができます。そして、複数あるチャネルから顧客の要望に沿った適切なチャネルをご案内し、電話問い合わせの削減や、お客様自身での課題解決の迅速化を図ります。その結果、オペレーターの業務効率化や負担軽減につながり、企業の利益向上が期待できます。

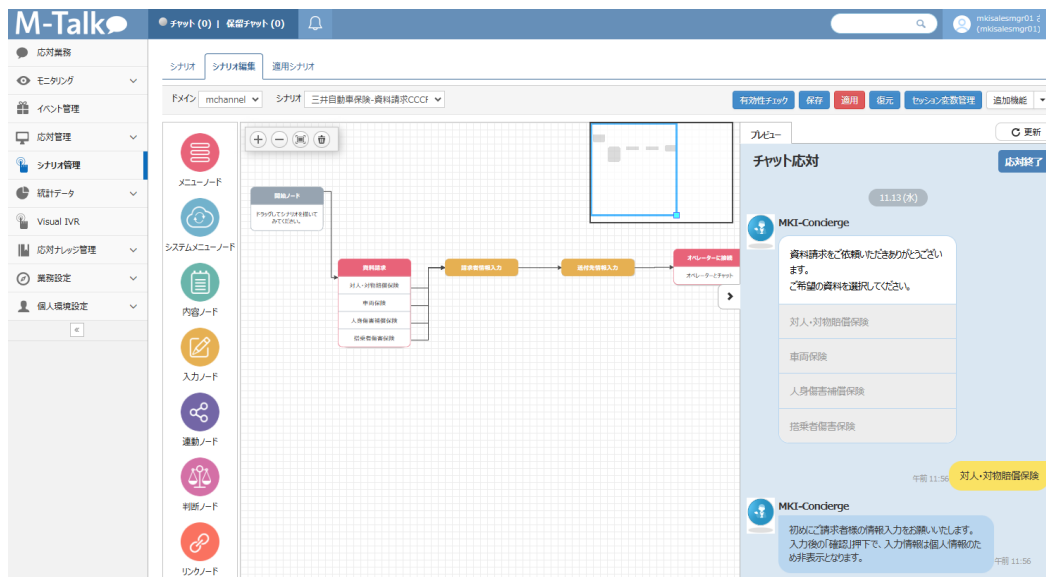
三井情報は 40 年以上にわたり培ってきたコンタクトセンター業界の知見を活かし、MKI Channel Concierge の提供を通して、顧客体験(CX)および従業員体験(EX)向上を支援していきます。

■ MKI Channel Concierge サービス概要 (*1)

MKI Channel Concierge は、お客様の目的やコンタクトセンターの対応状況に応じて、最適な問い合わせチャネルが選択できる「チャネル総合案内」を提供します。問題解決にかかる時間と手間を最小化、解決率を最大化することで、お客様満足度の向上だけでなく、オペレーターの業務効率化・負担軽減にも貢献します。



- MKI Channel Concierge サービス概要イメージ図 -



－ チャットボットシナリオ管理画面 －

2024 年 11 月 21 日、22 日に開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2024 in 東京」に出展します。
ぜひお立ち寄りください。

(※1) 詳細についてはお問合せください。

以上

【関連ページ】

製品・サービスのご紹介: <https://www.mki.co.jp/solution/mki-channel-concierge.html>

【アルファコム株式会社について】

アルファコムはお客様へのシステム導入だけを目標とせず、ご導入いただいたシステムにご満足いただき、継続的にご活用いただくことで、お客様の企業経営に貢献できることを目指しています。企業と顧客のチャットコミュニケーションや社内チャットの活用を積極的に推進し、企業の「コミュニケーション改革」をサポートしています。さらに通話録音や感情解析システムの提供を通じ、より良いコンタクトセンター運営の支援にも長年注力してまいりました。今後も豊富なコンタクトセンター運用ノウハウを活かし、より高度で広範な顧客エンゲージメントソリューションを提供することで、更なる価値を市場に提供してまいります。

ホームページ: <https://alfacom.jp/>

【三井情報株式会社について】

三井情報株式会社 (MKI) は『ナレッジでつなぐ、未来をつくる』をパーパスに掲げ、ICT を基軸とした事業を展開し、2030 Vision「未来社会の当たり前をつくる」の実現に向け、お客様と共に社会課題の解決や新たな価値の創出に取り組んでいます。第七次中期経営計画では、2023 年 4 月からの 3 年間で「想創期」と位置づけ、半世紀にわたり培った技術や知見の結実である“KNOWLEDGE”を活かし、お客様と共に価値を創造する「価値創造企業」として絶え間ない挑戦を続けていきます。

ホームページ: <https://www.mki.co.jp/>

※三井情報、MKI 及びロゴは三井情報株式会社の商標または登録商標です。

※本リリースに記載されているその他の社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。

【本製品サービスに関するお問い合わせ先】

三井情報株式会社

共創営業本部 マーケット推進部 第二推進室

E-mail: ccsol-sales-dg@mki.co.jp

【報道関係者からのお問い合わせ先】

三井情報株式会社

広報・CSV 推進室

TEL : 03-6376-1008 E-mail : press-dg@mki.co.jp