

2023年4月11日
株式会社シャノン
ニュースリリース

シャノン、オンラインチャット&画面共有サポートで より迅速かつ正確なサポートを提供開始

株式会社シャノン（代表取締役社長：中村 健一郎、証券コード：3976、以下シャノン）は、「SHANON MARKETING PLATFORM（以下、SMP）」及び「SHANON vibit CMS cloud」をご契約中のお客様へ、オンラインチャットサポートと画面共有サポートの提供を2023年4月14日より開始いたします。

シャノンのカスタマーサポート部門はお客様から高い評価をいただいております。「ITreview Grid Award 2023 Winter」のサポート品質部門では1位を獲得しております。今回、新たなサポートサービスの提供を開始することで、さらにお客様に寄り添ったコミュニケーションを実現し、お客様により一層ご満足いただけるサービスを提供してまいります。



■導入の背景・目的

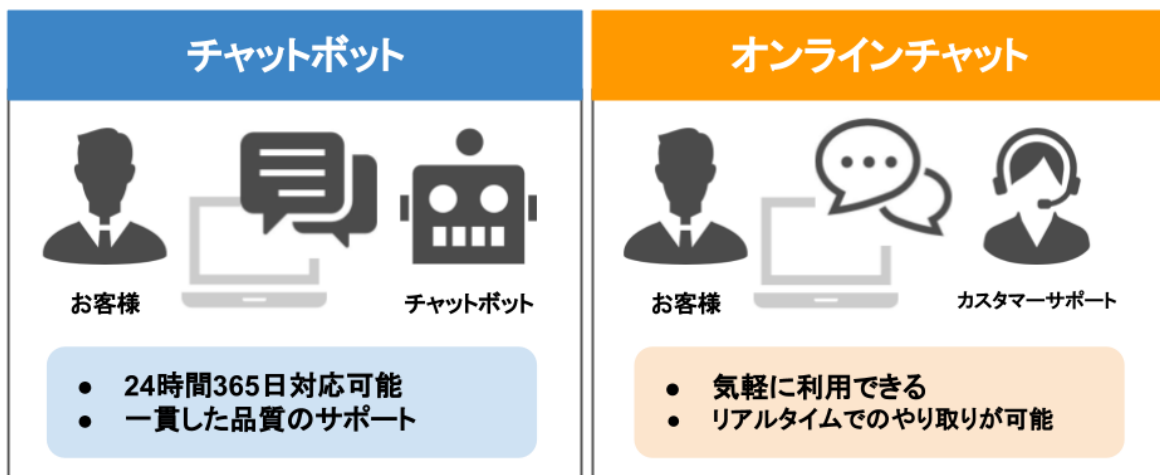
従来の電話サポートでは、お客様からの問い合わせを受ける際、サポート担当者が口頭で状況を把握する必要があり、サポート対応時間が長くなることがありました。

オンラインチャットサポートでは、文字を使ったコミュニケーションであるため、状況把握がよりスムーズになり、円滑なコミュニケーションが可能となります。また、画面共有サポートでは、オンラインチャットサポートで解決が難しい場面において、実際にお客様の画面を確認しながら状況把握を行うことが可能となり、より円滑なサポートが可能となります。

■オンラインチャットサポートのサービス概要

「SMP」と「SHANON vibit CMS cloud」を年間契約されているお客様は、新たに提供するオンラインチャットサポートを利用できます。オンラインチャットサポートをご利用される際は製品サポートサイトにアクセスし、チャットボット、もしくはオンラインチャット（サポート担当からサポート）をご利用いただけます。チャットボットは、24時間365日受け付けており、お客様のご利用タイミングに合わせていつでもご利用可能です。また、オンラインチャット（サポート担当からのサポート）では、チャットボットで解決できない複雑な課題に対応します。

チャットサポートは、文字でコミュニケーションができるため、言葉の聞き取りやすさや話し方に関係なく、スムーズなやり取りが可能です。お客様は待たずに、迅速かつ効率的なサポートを受けることができます。



■画面共有サポートのサービス概要

「SMP」と「SHANON vibit CMS cloud」を年間契約されているお客様は、新たに提供する画面共有サポートもご利用いただけます。

サポートを受ける場合、お客様はオンラインチャットでサポート担当者に問い合わせを行い、サポート担当者から画面共有のための URL を受け取り、その URL にアクセスするだけでご利用いただけます。（Web会議サービスのアカウント設定が必要になる場合があります。）

また、お客様にて複数の社員が参加することも可能なため、問題解決後に他の社員に情報を共有する時間を短縮することができます。



■株式会社シャノンについて

シャノンは、クラウドテクノロジーをコアに、企業のマーケティング課題を解決する製品・ソリューション・サービスを提供しています。デジタルとアナログを組み合わせるデジアナマーケティングなどを実現し、イベント、セミナー、マーケティングオートメーション、CMS、アドテクノロジー、メタバースまで提供するシャノンのマーケティングクラウドは、金融、IT・通信、製造業から公共機関まで業種を問わず、大規模から中規模まで多様なシーンでご利用いただいています。

社名商号 株式会社シャノン（英文：SHANON Inc.）
証券コード 3976（東証グロース）
代表者 代表取締役社長 中村 健一郎（なかむら けんいちろう）
所在地 東京都港区三田 3-13-16 三田 43MT ビル 4 階
事業内容 クラウド型マーケティングソリューションの企画・開発・販売・サポート
マーケティングにかかわるコンサルティングおよびサービスの提供
URL <https://www.shanon.co.jp/>

■本ニュースリリースに関するお問い合わせ先

株式会社シャノン マーケティング部
TEL：03-6743-1565
E-mail：marketing@shanon.co.jp

■報道関係者からのお問い合わせ先

シャノン PR 事務局（イニシャル内） 担当：小野・山本
TEL：03-5572-6316
FAX：03-5572-6065
E-mail：shanon@vectorinc.co.jp