



2023年11月30日

各 位

会 社 名 株式会社ネオマーケティング
代表者名 代表取締役社長 橋本 光伸
(コード：4196、東証スタンダード)
問合せ先 取締役 CFO 森田 尚希
(TEL. 03-6328-2880)

『メール・チャットサポートサービス』提供開始のお知らせ

当社は、カラクリ株式会社と協力し、『メール・チャットサポートサービス』の提供を開始いたします。

以 上

問合せ電話窓口からメール・チャットサポートへの切り替えを支援する 「メール・チャットサポートサービス」提供開始のお知らせ

生活者起点のマーケティング支援を行う株式会社ネオマーケティング（本社：東京都渋谷区、代表取締役：橋本光伸、以下、当社）では、カスタマーサポートの新規サービスとして、「メール・チャットサポートサービス」の提供を2023年11月27日（月）に開始しました。

「メール・チャットサポートサービス」では、当社コンタクトセンターのプロフェッショナルが10年以上にわたって培ったカスタマーサポート、カスタマーサクセスの経験を基に、コンタクトセンターでの対応を、電話からメールやチャットへの切り替えをサポートし、業務効率化と品質向上を実現いたします。

カスタマーサポート業務に特化したAIソリューションを展開するカラクリ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役CEO：小田志門、以下カラクリ）と協力し、「KARAKURI chatbot」「KARAKURI assist」をツールとして活用し、よりスピーディーかつ高品質に切り替えることで、クライアントの事業のカスタマーサクセス向上を行い、収益拡大とブランディング向上を実現します。



■背景

これまでは、ユーザー様からのお問い合わせは電話で対応するコールセンターがメインとなっていました。しかし、スマートフォンの普及を背景にユーザー様が望むお問い合わせチャネルとして、年々デジタルチャネルが増加しています。加えて、企業視点では、対応時間や曜日などの日時制限や、オペレーターの習熟度、離職率の高さに起因しオペレーターの採用が困難であり、リソースの慢性的な不足など、さまざまな課題が存在します。

このような課題を解決するため、オペレーター1名でマルチな対応が求められ、また業務時間外でも対応ができるように、ここ数年、電話からメール・チャットへの切り替えが進んでいます。

■メール・チャットサポートご利用のメリット

1. AIチャット導入による人件費・設備代などのコスト削減

チャットボットの導入により、24時間365日いつでも回答が可能です。ユーザー様の疑問や相談にリアルタイムで返答します。KARAKURI chatbotは質問・回答パターンの学習を行うインターフェイス領域で特許を取得しており、お問い合わせ内容はデータとして自動で蓄積され、回答精度の向上、サービス改善に役立てられます。インターネットを介してメッセージのやり取りを行うので、通話料は一切発生しません。人件費・設備代の削減により、電話・メール対応と比較してコストダウンを図れます。

2. 必要なタイミング・規模で対応が可能

AIチャットでの対応が難しい場合、ユーザー様が望む場合は有人に切り替えて対応できます。夜間など対応が難しい時間帯は、あらかじめAIチャットへ切り替えての対応も可能です。シーンによって使い分けることで、オペレーターを増席することなく、顧客対応数を増やせます。

3. 対応品質の平準化

メール・チャットサポートにて重要となる業務効率化と品質向上について、生成AIなどを活用したKARAKURI assistを導入することにより、迅速に、柔軟に手厚くサポートいたします。

KARAKURI assistは、属人化しがちな返信フォーマットを組織内で一元管理でき、回答内容を常時高い品質に保つことが可能です。また文章の自動校閲機能により、文章力の向上や誤字・脱字のケアレスミス

の発生を大きく抑止できます。

これにより、電話対応ではよくある“ベテランと新人オペレーターの返答内容の差”がなくなり、応対品質の一律かつ高水準な環境が実現できます。

「メール・チャットサポートサービス」は、人手に頼ることが多かったカスタマーサポート業務の一部をAIに任せることで、自動化・効率化を実現します。これにより、品質を向上させながらコスト削減が可能となります。

■メール・チャットサポートとは

お問い合わせ窓口、キャンペーン事務局などの運用において、ユーザー様からのお問い合わせに、メール、有人 / AIチャットにて対応いたします。

お取扱商品やサービスに関するお問い合わせに対し、迅速かつ正確な回答を提供します。

以下のお悩みをお持ちの方にオススメです。

- ✓ 人員のリソース不足
- ✓ 顧客対応に時間がかかってしまい、本来やるべきことができない
- ✓ コールセンターを運用しているが、品質は維持しつつコストを下げたい
- ✓ コールセンターの時間外も対応したい

■株式会社ネオマーケティングについて

会社名：株式会社ネオマーケティング

所在地：東京都渋谷区南平台町 16-25 養命酒ビル

代表者：代表取締役 橋本 光伸

証券コード：4196（東京証券取引所 東証スタンダード）

事業内容：マーケティング支援事業

（インサイトドリブンサービス、カスタマードリブンサービス、デジタルマーケティングサービス、PRサービス、カスタマーサクセスサービス）

URL：<https://neo-m.jp/>

■カラクリ株式会社について

会社名：カラクリ株式会社

所在地：東京都中央区築地 2 丁目 7-3 CAMEL 築地 2

代表者：代表取締役 小田 志門

事業内容：AI SaaS 事業（大規模コンタクトセンター向け AI チャットボット「KARAKURI chatbot」の提供・運営など）など

URL：<https://karakuri.ai/>

【本リリースに関するお問い合わせ先】

ネオマーケティング広報事務局 担当：中野

Tel：03-6328-2881

E-Mail：press@neo-m.jp