

各位

株式会社ベルシステム24

**ビデオチャットや画面共有機能等により、遠隔でのリアルタイム接客を可能にする、
コンタクトセンター業界初のクラウド型 WebRTC パッケージ
「BellCloud for WebRTC」を今春より提供開始**

「自動車」「住宅」「金融」など高額商品の接客や、複雑なやり取りを要する
「通信機器・サービスおよびその周辺事業」のサポート等において、対面同等の接客コミュニケーションを実現

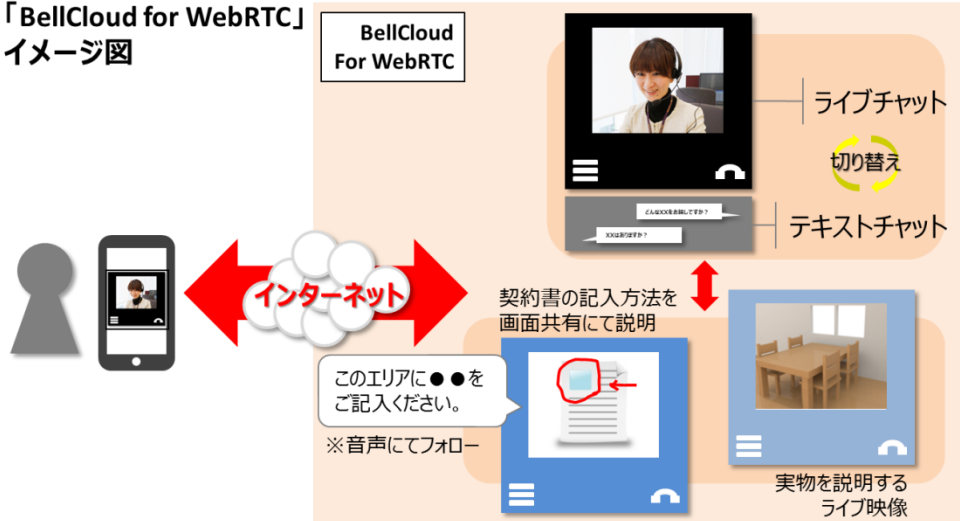
株式会社ベルシステム 24(代表取締役 社長執行役員:柘植一郎、本社:東京都中央区、以下:当社)は、ビデオチャットやテキストチャット、ブラウザ画面共有、共有画面への文字や図の書込みをはじめ既存の音声系 PBX(施設内の回線切替機)との連携等の多様な機能を一元的に統合・管理し、遠隔でのリアルタイム接客を可能にするクラウド型オムニチャネル・コンタクトセンター・サービス「BellCloud for WebRTC[※]」を、コンタクトセンター業界初のパッケージサービスとして、今春より提供開始します。「自動車」「住宅」「生命保険」など高額商品のオンライン接客、またハイテク製品のテクニカルサポート等において、対面同等の接客コミュニケーションを実現し、ロケーションにとらわれない最適な顧客体験を提供します。

(※ Web Real Time Communication)

リアルタイムのコミュニケーションを実現する WebRTC は、数年前より新たなコミュニケーション手法として注目を浴びてきた一方、企業での利用においては、膨大なデータのやり取りを要するため安定した通信を確保することが難しく、本格的な実用には至っていませんでした。このような環境において、当社は、コンタクトセンターでの活用を目的に、顧客サポートにおいて必要な WebRTC の機能を新たに定義し、最適なパフォーマンスを発揮する「BellCloud for WebRTC」として開発しました。クラウドでの提供の為、少ない初期投資で、必要な規模および多様な機能を備えたオムニチャネルの消費者対応窓口を円滑に開設することができます。例えば、「BellCloud for WebRTC」を活用した商品販売窓口等では、消費者からの問い合わせの初期段階では簡単なやり取りを「テキストチャット+画面共有」で行い、購買あるいは契約の意思決定時の複雑な対応に移った際には、接続を保ったまま「ビデオチャット+画面共有」に移行するなど、対応時の状況に合わせた最適なコミュニケーションチャネルにスムーズに切り替えることが可能となります。

企業は、「BellCloud for WebRTC」を導入した実店舗の Web 上のオンライン窓口で消費者を誘導し、ビデオチャット機能を利用した店舗スタッフが、タブレット等のカメラ映像を通じて、実際の商品を見せながら詳細を説明することが可能です。このような遠隔の有人対応により従来のテキストや音声のみでは伝えることのできなかつた詳細な情報を、映像を伴った有人対応で最適補完できるほか、対応難度の高いテクニカルサポート業務での解決率向上や対応時間短縮等を可能にします。

「BellCloud for WebRTC」 イメージ図



<利用イメージ>

- 店舗接客業務のリモート化
- 現物の紹介業務のリモート化
- オムニチャネル対応センター : EC・予約・会員系ビジネス、スマートフォン等の販売、旅行代理店等
- VIP 向けコンシェルジュ利用 : クレジットカード、銀行、会員系ビジネス等
- 画面共有によるカスタマーサポート : テクニカルサポート、会員系ビジネス等
- カウンセリングセールス : 結婚、住宅、金融サービス等
- オンラインショールーム : 自動車販売、住宅等
- キオスク端末支援 : コンビニエンスストア、百貨店、小売、銀行、保険等
- 遠隔での専門家サービス : 遠隔での海外旅行者おもてなし翻訳サービス、遠隔授業、遠隔医療等
- 専門家リモート支援 : 設備修理、家電メーカー、システム保守・運用会社、住設関連等

<WebRTC 機能>

- 音声・ビデオチャット機能 : 音声・ビデオを使用した通話
- ドキュメントプッシュ機能 : 顧客にドキュメントファイル (PDF) を送付
- リンクプッシュ機能 : 顧客にリンク (URL) を送付
- ブラウザ画面共有機能 : 顧客の閲覧しているブラウザ画面をオペレータが共有
- アノテーション機能 : ブラウザ画面を共有し、文字や図の書き込み
- ハイライト機能 : ブラウザ画面を共有し、ストロボ機能でポインティング
- イメージプッシュ機能 : お客さまが撮影した写真をオペレータに送信
- レポート/ドキュメント管理機能

当社は、様々な業界のコンタクトセンター運営の実績とノウハウに、AI 等の最新のテクノロジーを融合し、新たな CRM プラットフォームを創出する「Advanced CRM 構想」を推進しております。今後も引き続き、クライアント企業と顧客の接点に新たな価値を創出するサービスを開発・提供してまいります。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ベルシステム24 マーケティング部

E-mail: marketing-info@bell24.com /TEL: 03-6893-9600

【報道機関の方からのお問い合わせ】 広報 IR 室 E-mail: pr@bell24.co.jp /TEL: 03-6893-9827