

News Release

2016年6月29日

関西初。ネットショップの訪問者に「チャット」で接客。 ネット上の“質問難民”をなくす「チャット王子」開始

高品質なコールセンター業務がベース。チャットオペレーターの働き方改善にも貢献

コールセンター業務などを手がける光コミュニケーションズ株式会社（所在地：兵庫県神戸市、代表取締役：橋尾肇）は、チャットシステムと専用コールセンターでのサポートを組み合わせた関西初のセールスサービス「チャット王子」を7月11日に発売します。フォームやメールでしかできなかった質問や問い合わせを、チャットでリアルタイムにできるのが大きな特徴。さらにチャットでの問い合わせをコールセンターでフォローすることで、顧客満足とEC（電子商取引）の収益向上を図ります。また、ネット回線さえあればどこでもコミュニケーションできるチャットを利用することで、チャットオペレーターの在宅勤務を可能にするなど、働き方改善にも貢献します。

「いますぐ質問したいのに、できない…。そんなECサイト訪問者の不満を解消。

平成27年版 情報通信白書によるとインターネットショッピングの利用率は72%。利用の理由は「実店舗に出向かなくても買えることができる」がトップですが、店頭のように、商品のことをその場で店員に質問できないため、金融や通信、ファッションや美容サービスなど、説明が必要な商品は購買につながりにくいという側面がありました。

一方、スマートフォンやLINEの普及により、場所を選ばないリアルタイムなコミュニケーションが一般化。ここに着眼し、ECの接客力向上サービスとして開発したのが「チャット王子」です。ECサイト訪問者にチャットで話かけることで、店頭と同様のリアルタイムな接客を実現。電車の中でもやりとりできるので、「フォームやメールからではなく、いますぐ商品やサービスのことを聞きたい」という顧客ニーズを満たし、商品購入に結びつけます。

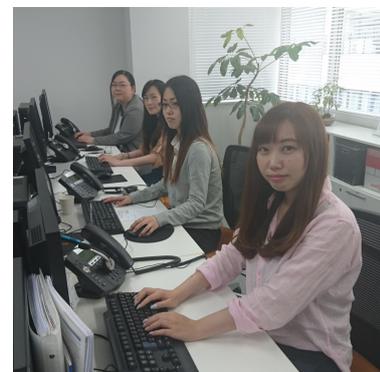


サイトに表示される「チャット王子」

コールセンターとセットにすることで、より顧客満足を高める。

「チャット王子」は、簡単に設置が可能。ECサイトにチャット窓口が表示され、サイト訪問者の商品やサービスに関する質問や相談に、チャットオペレーターが即座に回答します。さらに、電話での相談を受け付けるコールセンター業務をセットで提供。チャットと組み合わせることで、より顧客満足度を高めます。対応するのは、専門教育を受けた当社のオペレーター。10年のWEB販売、月間5万件の問い合わせ対応の経験とノウハウを生かし、質の高い応対を実現します。

また、オペレーターの多くは女性であることから、時間や場所に縛られないチャットを使うことで、在宅勤務や時短を可能に。女性の活躍と働き方改善をサポートします。



当社のチャットオペレーターが質の高い対応を実現

本件に関するメディアからのお問い合わせ先
光コミュニケーションズ株式会社 広報担当：表 俊樹 携帯：090-3727-4437
〒 650-0034 兵庫県神戸市中央区京町78番地 三宮京町ビル5階
TEL:078-393-8568 FAX: 078-393-8538 e-mail: info@optcom.jp
ホームページ: <http://www.optcom.jp>

参考資料

■チャット王子 サービス概要

仕様：チャットシステムと専用コールセンターでのサポート

利用料金：1,880円~/時間（オペレーター費用、チャットシステム利用料含む）

対応可能時間：9時～18時（18時以降の対応はご相談ください）

最低契約期間：3ヶ月間

導入までの日数：2週間～2ヶ月

英語対応：相談可能

※別途初期導入費用が必要です。

※時間あたりの利用料金は契約期間によって異なります。

■会社概要

社名	光コミュニケーションズ株式会社
所在地	【本社】 兵庫県神戸市中央区京町78番地 三宮京町ビル5階
代表者	橋尾肇
資本金	1000万円
社員数	10名
設立	2007年7月3日
事業内容	【BPO事業】 カスタマセンター、ヘルプデスクの運営、開設代行、運営代行 チャットセールスセンター「チャット王子」の運営 テレワーク（在宅勤務）環境の導入支援 SV、技術者の派遣 【その他事業】 通信サービス加入受付

【新サービスへの挑戦で「明日も働きたい会社」へ】

新サービスのチャットセールスサービス「チャット王子」のリリースにより、第二創業を迎えた光コミュニケーションズ。

私たちは、「業界の進化に貢献できる会社」をめざしています。

インターネット回線のWEB販売を機に、お客様からの問い合わせを受け付ける「コールセンター」業務に着手。一般的にコールセンターは、あまり良いイメージがないと伺いますが当社では「冒険力」「機動力」「真面目力」の3つの力で、敬遠されがちなオペレーター業務を、価値とやりがいのある仕事へと「進化」させて参りました。

そして、WEB販売とコールセンターでのオペレーションノウハウを活かして立ち上げたのが「チャット王子」。お客様からの相談にチャットでリアルタイムにお答えするサービスです。このサービスの最前線に立つのは、主に女性スタッフたちです。彼女たちを含めたすべてのスタッフたちが「働く幸せ」を感じ、「また明日も、ここで働きたい」と思える会社にすることが、理想の姿。

当社の当面のミッションを、女性が活躍できる事業と仕組みを創ることとし、業界と社会の進化向上に努めてまいり所存です。