

News Release

報道関係者各位
プレスリリース

Relia Digital
Conversation Everywhere

2022年03月29日
りらいあデジタル株式会社

プロアクティブな顧客サポートを実現！バーチャルエージェント(R)とKARTE ・KARTE RightSupportが連携を開始

～ユーザー別のアプローチで「利用率向上」と「サポート業務効率化」～

りらいあデジタル株式会社(東京都渋谷区、代表取締役社長 清水康太、以下りらいあデジタル)は、株式会社プレイド(東京都中央区、代表取締役 CEO 倉橋健太、以下プレイド)が提供するCXプラットフォーム「KARTE」(カルテ)および、同社の100%子会社である株式会社RightTouch(東京都目黒区、代表取締役 野村修平)が提供するWeb上でのエフォートレスな自己解決を実現できるカスタマーサポート向けプラットフォーム「KARTE RightSupport」(カルテ ライトサポート)と、りらいあデジタルが提供するチャットボット・プラットフォーム「バーチャルエージェント(R)」との連携を開始いたします。
この連携により、不満や疑問を持ったまま離脱しているといわれている、90%以上のサイレントカスタマーヘリーチするだけでなく、ユーザー行動に合わせたサポートでユーザーのWebサイト内での体験を向上させます。



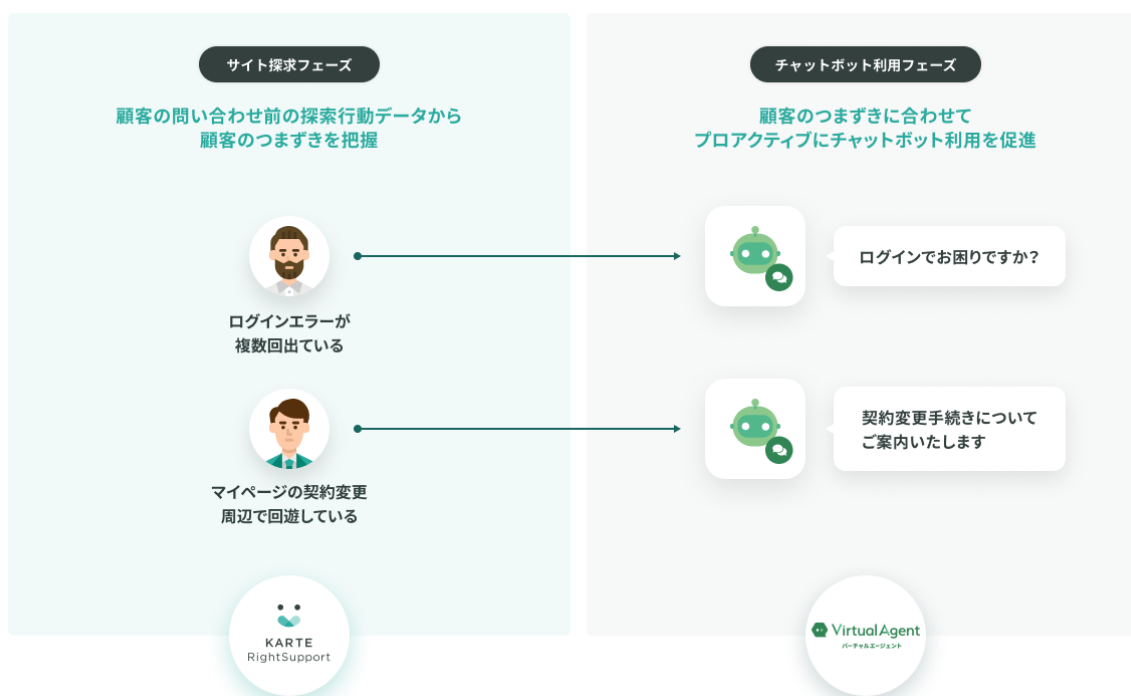
■本連携で解決する課題

チャットボットを導入したものの、

- チャットボット設置ページにユーザーがたどり着けず、利用率が上がらない。
- 利用率は高くチャットボットのメンテナンスを定期的に行っているが、満足度が上がらない。

といった課題の解決に繋がります。

■バーチャルエージェント(R) × KARTE・KARTE RightSupport連携の特徴



①サポートが必要なユーザーへバーチャルエージェント(R)がプロアクティブに声がけ
チャットボットを利用するユーザーは自己解決意欲の高いユーザーにとどまり、チャットボットやFAQにたどり着けず、離脱に至っているユーザーが未だ多いのが現状です。
本連携で、サポートが必要なユーザーを察知し、バーチャルエージェント(R)からプロアクティブな声掛けで自己解決を促進します。

これにより、チャットボット利用率や顧客満足度の向上だけでなく、問い合わせ対応業務の効率化に繋がります。

②ユーザーごとの問い合わせ前の行動を捉え、ニーズに合ったサポートシナリオを提示
ユーザーの問い合わせ前の行動や属性に合わせて、バーチャルエージェント(R)の表示タイミング、最適な起動時に表示する文言や選択肢、有人チャットとの起動切り分けなどカスタマイズが可能となります。
これにより、ユーザーごとのWebサイト上での悩みに寄り添ったデジタルサポートを実現します。

③双方のデータを組み合わせ、カスタマージャーニーやUXの動きが見える
ユーザーの行動や感情をリアルタイムに解析できるのが、KARTEおよびKARTE RightSupportの特徴です。KARTEやKARTE RightSupportに蓄積されたデータとバーチャルエージェント(R)の会話ログなどを組み合わせることで、これまで見えなかったユーザーのサイト内での行動を基に多角的な分析が可能になります。ユーザーがサイト訪問からバーチャルエージェント(R)を利用し、その後の流れまでが見えるようになり、サイトやサービスの改善ポイントの発掘にも繋がります。

りらいあデジタルでは、今後もパートナー企業との連携やサービスを通じ、バーチャルエージェント(R)を主軸とした多角的な分析や支援により、お客様企業のデジタルチャネルでのCX向上を目指してまいります。

■両社代表コメント

<りらいあデジタル株式会社 代表取締役社長 清水 康太>

当社はりらいあコミュニケーションズ時代からチャットボットを提供開始し、今年でちょうど10年を迎えます。当初から「ユーザーのコンテキストに合わせた対応」をモットーに、日々デジタルチャネルを通じたCX向上に取り組んでまいりました。コロナ禍によってデジタルチャネルの利用が増え、より社会からの役割期待が高まっていると感じています。今回の連携はより多くのユーザーをエフォートレスに解決に導くことができ、お客様企業のCX創造を実現するものになると確信しております。

<株式会社RightTouch 代表取締役 野村 修平 氏>

カスタマーサポートにおけるチャットボット導入が進み、より活用が進むために悩まれている顧客が多い実態を改善するために、りらいあデジタル社のバーチャルエージェントとの連携となりました。

エンドユーザーのつまずきに合わせたチャットボットへの送客や声かけをすることで良質なCX(顧客体験)を作り、チャットボットの低い利用率や正答率に悩む顧客にはKARTE RightSupportで取得した情報を連携することによる改善支援を実施していきます。

問い合わせをしなくても解決できる次世代のカスタマーサポートを両社の連携を深めることで実現していく所存です。

■共催セミナーのお知らせ

連携開始を記念し、オンラインの共催セミナーを開催いたします。この機会にぜひご視聴ください。

顧客のつまずきに合わせたプロアクティブサポートを
～多くの顧客に利用いただき、データを改善施策に活用するには～

URL:

https://karte.io/seminar/live/20220419_reliadigital/?utm_source=seminar&utm_medium=referral&utm_campaign=202204_relia

<関連リンク>

KARTE: <https://karte.io/>

KARTE RightSupport: <https://rightsupport.karte.io/>

VA: <https://www.relia-digital.com/virtualagent/>

【りらいあデジタル 会社概要】

商号 :りらいあデジタル株式会社 (Relia Digital, Inc.)

所在地 :〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-5 リンクスクエア新宿6F

設立 :2018年10月

代表者 :代表取締役社長 清水 康太

資本金等:2億円

事業内容:カスタマーサポートに特化したチャットボット・プラットフォーム「バーチャルエージェント(R)」、チャットツール「バーチャルエージェント ライブ」の導入・運用サービスの提供およびコンサルティング

URL :<https://www.relia-digital.com/>

【RightTouch 会社概要】

名称 : 株式会社RightTouch

所在地 : 東京都目黒区下目黒2-17-18 TERRA PORT MEGURO 5階

代表者 : 代表取締役 野村修平

設立日 : 2021年10月27日

事業内容 : 「KARTE RightSupport」の開発、提供

企業URL : 準備中

資本金 : 10,000,000円(資本準備金含む)(2021年11月末時点) / 株主 : 株式会社プレイド

【本リリースに関する問い合わせ先】

りらいあデジタル株式会社 PR/広報担当 大柳

Tel: 050-1749-6221

Mail: oyanagi@relia-digital.com