

News Release

報道関係者各位
プレスリリース

Altius Link Apps

2024年7月23日

アルティウスリンク アップス株式会社

三菱UFJファクターにVirtual Agent Plusを導入

～従来の問合せで得られない顧客の声を発掘、サポートの品質向上を目指す～

アルティウスリンク アップス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 清水康太、以下アルティウスリンク アップス)は、三菱UFJファクター株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 社長執行役員 小川 浩一、以下三菱UFJファクター様)の運営するWebサイトにVirtual Agent Plus(以下VA+)を導入いたしました。お問い合わせページ等にて2024年より稼働を開始し、導入後のデータを分析したところ、電話問合せでこれまで得られていなかった利用者のお悩みなどが顕在化されたことが判明いたしました。



<VA+ 設置ページ>

■VA+導入の取り組みについて

三菱UFJファクター様では、これまでお電話やお問い合わせフォームにさまざまなお問合せが寄せられてきました。そのなかで、Webサイト上のお問い合わせフォームにおいては、以下のような課題をお持ちでした。

- ・用途とは異なるカテゴリのお問い合わせフォームに情報を入力されてしまう傾向があった
- ・お問い合わせフォームに情報が正しく入力されない傾向があり、詳細確認でメールのやり取りが複数回にわたり、解決に時間がかかる

上記を解決するべく、

- ・お問い合わせフォームの利用前にお困りごとを解決
- ・お問い合わせフォームの入力内容や必要情報を事前に案内

を目的にチャットボットツールを選定された結果、構築から運用をすべてアルティウスリンク アップスで実施できる点を評価され、VA+の導入に至りました。

■実績

チャットボット利用者の入力データからは、これまで電話やお問い合わせフォームからは見えなかったお困りごとの詳細や原因が顕在化されたことにより、お客様企業のナレッジ改善に対する新たな気付きやナレッジ拡充の動きに繋がっています。

今後も、新規QA追加を中心としたナレッジ拡充を行いながら、チャットボットでカバーできるお問合せ範囲を広げ、ユーザーのインサイトを収集・蓄積・分析を実施いたします。

<VA+設置ページ>

「お問い合わせ一覧」ページ等

<https://www.muf.bk.mufg.jp/info/>

【アルティウスリンク アップス 会社概要】

商号 : アルティウスリンク アップス株式会社 (Altius Link Apps, 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)」を主軸とした、高品質なデジタルエクスペリエンスを実現するためのコンサルティングおよび構築・運用サービスの提供

URL : <https://www.altius-apps.com/>

【本リリースに関する問い合わせ先】

アルティウスリンク アップス株式会社 PR/広報担当 大柳

Mail: oyanagi@altius-apps.com