

Press Release

報道関係各位



2018 年 11 月 5 日
アルファコム株式会社

株式会社東京スター銀行、チャットサービス「M-Talk」導入により、 お問い合わせ受付サービスの向上 ～ 高セキュリティの環境で、個人情報を含む個別のご相談も対応可能に ～

株式会社東京スター銀行（本社：東京都港区、代表執行役頭取 CEO：佐藤 誠治）が、インターネットバンキングの利用方法や口座開設等の手続き、各種お問い合わせの受付について、新チャットサービスとして、アルファコム株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：松原 悟）が提供する有人対応のチャットサポートシステム「M-Talk」を導入したことを発表いたします。

「M-Talk」は、セキュリティの高いプライベートクラウドを採用しており、チャット上でお客様の個人情報を含むやりとりが可能となり、電話対応と同様のサービスを提供します。適切なスキルを持つオペレーターが、チャットの内容に応じて対応することが可能となり、より専門性の高いサービスが実現しました。また、商品パンフレットなどお客様のご要望に合わせた資料等をチャット上でタイムリーに提供するなどお客様の利便性も向上します。

さらに、応対中のリアルタイムモニタリング、詳細なレポートが可能になり、オペレーターの稼働に応じてチャットを配分する ACD（Automatic Call Distribution）機能、スキルや業務量にあわせた人員配置の最適化など顧客対応業務の効率化、迅速かつ適切な対応により、サポート品質の向上とセンター運用の負荷を軽減します。

また、「M-Talk」は、カスタマイズの自由度に加え、LINE 連携、BOT 対応など拡張性が高く、将来の変化にも柔軟に対応できることから、非対面チャネルのコミュニケーションツールとして本格的に活用し、チャットを利用して店舗や電話と同等のサービスの提供を目指します。

■ 「M-Talk」 とは

「M-Talk」は、コンタクトセンター運用仕様をすべて網羅しサポートする、唯一のチャットシステム「Hybrid チャットサポートシステム」です。 Web サイトだけではなく複数の LINE アカウントや自社アプリをインターフェースとして統合運用ができ、これまでアプローチできなかった顧客獲得や満足度向上につながると同時に、現場で負荷なく活用できるサービスです。 AI、CRM、PBX、CTI など様々なシステムやプラットフォームとの連携により「コンタクトセンター運用のハイブリット化」を実現します。

<https://mtalk.jp>

M-Talk

■ 会社概要：アルファコム株式会社

アルファコムは長年、コンタクトセンター・CRM のコンサルティング・技術サポートや海外システムの輸入・販売・保守などを通じ、より良いセンター運営を支援しています。また、対顧客・社内でのチャット活用により企業のコミュニケーション改革を推進。お客様の更なる課題やご要望を、お客様の立場で考えた最適なソリューションのご提案により解決・実現し、お客様と共に成長し続け、社会に貢献できる企業を目指しています。

会社名	:	アルファコム株式会社 (AlfaCom, Ltd.)
代表者	:	代表取締役社長 松原 悟
本 社	:	東京都中央区銀座 1-7-3 京橋三菱ビル 7F
設 立	:	1998 年 1 月 (会社登記年月: 1989 年 11 月)
資本金	:	3,000 万円
URL	:	https://alfacom.jp/

■ 会社概要：株式会社東京スター銀行

東京スター銀行は、「あなたの未来に、確かな見通しを。～ Trusted Advisor for Your Future ～」を企業理念に掲げ、個人のお客さまへは、相談業務を中心とした店舗やお電話、インターネットのチャネルを通じ、資産形成のためのアドバイスや付加価値の高い商品・サービスを提供しています。法人のお客さまへは、多くの事例や経験を通じて培った高度な専門知識やノウハウ、また株主である台湾の CTBC Bank の持つ海外ネットワークを活用し、最適なソリューション提供を通じて、お客さまのビジネスの成長を支援しています。

「徹底的なお客さま目線」を常に持ち、「身近で信頼できる相談相手」として、お客さまの課題解決に全力で取り組んでいくことを目指しています。

会社名 : 株式会社東京スター銀行
代表者 : 代表執行役頭取 CEO 佐藤 誠治
本 社 : 東京都港区赤坂二丁目 3 番 5 号
設 立 : 2001 年 6 月
URL : <https://www.tokyostarbank.co.jp/>

【本リリースに関するお問い合わせ先】

アルファコム株式会社 広報担当
TEL: 03-5159-5510／FAX: 03-5159-5511
E-mail: info@alfacom.jp
LINE@ : ID [[@qbu8993p](#)]