

## News Release

2020年9月23日  
りらいあデジタル株式会社

### チャットボットとオペレーターがシームレスに連携 『Virtual Agent Live』をリリース ～コンタクトセンター向けの高度なオペレーション・業務管理に対応～

カスタマーサポートに特化したチャットボットサービス『バーチャルエージェント(R)』を提供する、りらいあデジタル株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：向川 啓太 以下、りらいあデジタル）は、コンタクトセンター向けの機能を備えたライブチャットサービス『Virtual Agent Live』（以下、VA Live）の提供を2020年9月より開始いたしました。

増加するチャット問い合わせには、高度なオペレーション管理が可能な対応システムが求められております。VA Liveではこうしたコンタクトセンター運営に必須の機能に加え、AIチャットボットとの連携による省力化により、効率的なセンター運営が可能です。また、初めてライブチャットを導入する企業向けに、導入コンサルティングサービスの提供も開始いたしました。



#### ■VA Liveの特長

##### ①チャネル間のシームレスな連携

AIチャットボットの会話をオペレーターに引き継ぐことで顧客のストレスを軽減。企業のLINEアカウントとの連携により対応チャネルの拡充にも対応します。

##### ②コンタクトセンター向けの高度な対応・管理機能

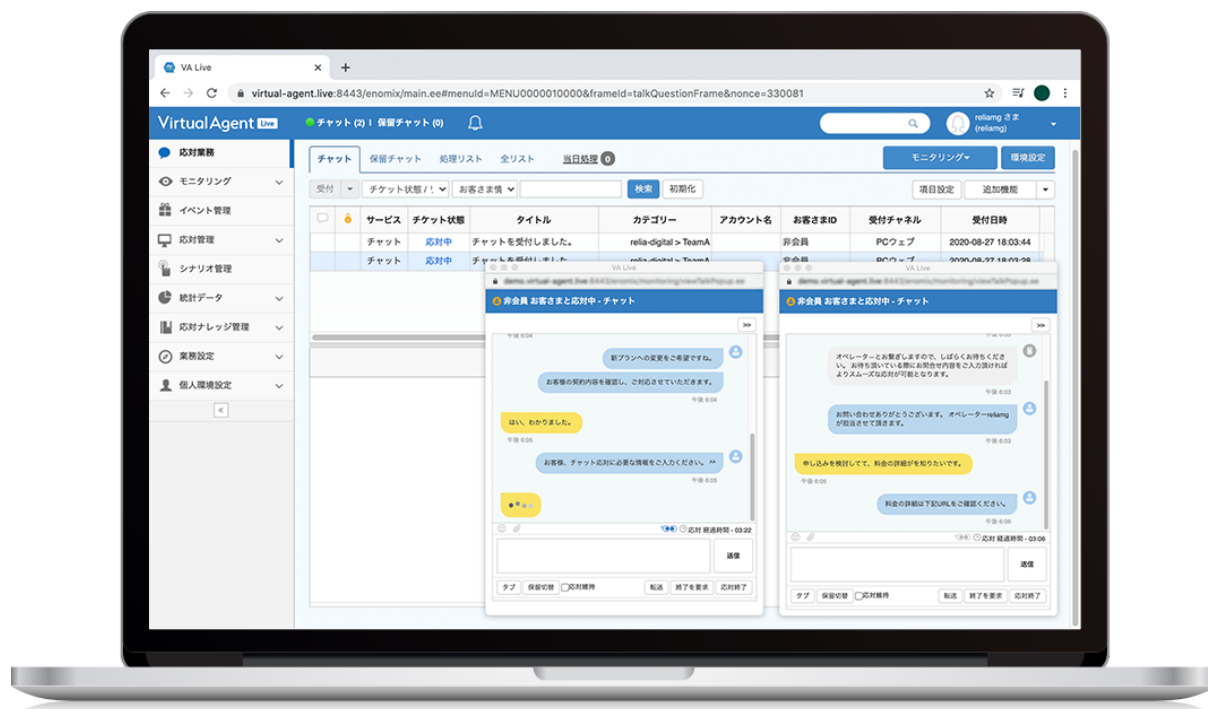
同時に複数の顧客との対応を実現する画面機能やオペレーターの生産性解析に必要なKPIレポート機能など、大規模なオペレーションにも耐えられる豊富な機能を有しております。

##### ③プライベートクラウドによるセキュリティの確保

利用企業ごとにプライベートクラウド環境をご用意することで、利用企業のセキュリティポリシーに準拠した環境を構築できます。

#### ④導入コンサルティングを含めた豊富なオプション

りらいあグループにおけるチャット業務の導入・運用実績を基に、専門のコンサルタントがお悩みやお困りごとを解決。CRM連携など外部連携の開発にも対応いたします。



### ■VA Live リリースの背景

りらいあデジタルはチャットボット市場の黎明期より約10年に渡り、開発・導入のプロジェクトを手掛けてまいりました。昨今のコロナ禍により、デジタルの顧客接点に対する要求は急速に強くなっており、単純なチャット業務・チャットボットの導入だけでなく、ヒトとAIをハイブリットに運用することでシームレスな顧客体験（UX）を追求する企業が増えてきました。

こうしたコンタクトセンターからの要請の中、チャットボットとオペレーターの対応を密に連携させたシステムや導入コンサルティングサービスを提供する必要があると考え、この度の製品リリースにいたしました。

りらいあデジタルはお客様企業およびそのユーザーさまのデジタルチャネルでの顧客体験をより豊かなものにするべく、引き続き最適なサービスの提案・提供を行ってまいります。

#### <関連リンク>

VA Liveサービスサイト：<https://www.relia-digital.com/virtualagent-live/>

バーチャルエージェント(R) サービスサイト：<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 向川 啓太  
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.relia-digital.com/>

【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