

各位

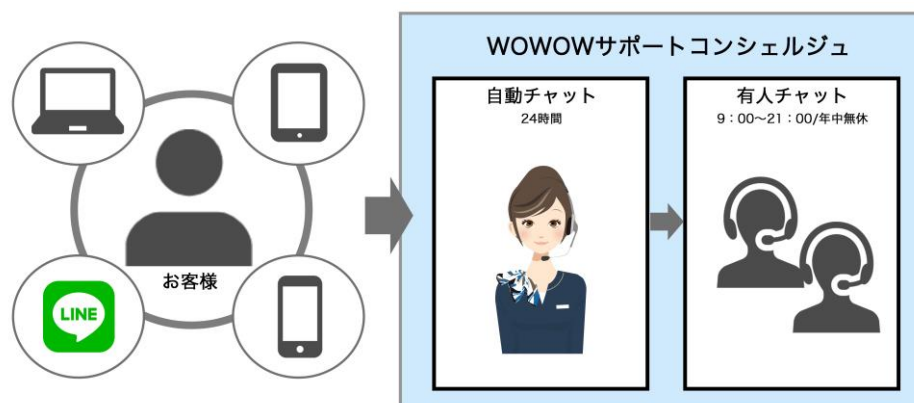
株式会社 WOWOW
株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

AI を活用した 24 時間利用可能な カスタマーサポートサービス 「WOWOW サポートコンシェルジュ」を運用開始

株式会社 WOWOW（本社：東京都港区、代表取締役社長 田中 晃、以下「WOWOW」）は、株式会社 WOWOW コミュニケーションズ（本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長 黒水 則顯、以下「WOWOW コミュニケーションズ」）と共同で、顧客満足度のさらなる向上を目的とした 24 時間利用可能なカスタマーサポートサービス「WOWOW サポートコンシェルジュ」の運用を 3 月 1 日（木）より開始いたします。

「WOWOW サポートコンシェルジュ」は AI を活用した自動チャットシステムと、有人チャット対応、そして「よくあるご質問」ページの 3 つを組み合わせたハイブリッド型の Web 上で展開されるカスタマーサポートサービスです。本サービスの導入により、これまでの 9 時から 20 時までの電話を中心とした運用が、24 時間対応可能なサービスへと拡大いたします。さらに、お客様利便性を向上させるため、WOWOW として初となる LINE での顧客対応を導入、従来の Web に加え LINE から問い合わせ受付が可能となります。

【運用イメージ図】



【ご利用方法】

■Web からのご利用

- 1：WOWOW オンラインにアクセス（「お客さまサポート」等）
- 2：「チャットを始める」バナーをクリック
- 3：自動応答による問い合わせ対応
- 4：（問い合わせが完了しない場合は）有人チャット対応へ

■LINE からのご利用

- 1：WOWOWLINE 公式アカウントを友だち追加
- 2：メニューボタンの「LINE でしつもん」をタップ
- 3：自動応答による問い合わせ対応
- 4：（問い合わせが完了しない場合は）有人チャット対応へ

詳細は、WOWOW サポートコンシェルジュ特設ページにてご確認ください。

<http://www.wowow.co.jp/service/chatguide>

WOWOW と WOWOW コミュニケーションズは、現在、顧客満足度のさらなる向上を目指し、デジタル上でのコミュニケーション強化を推進しており、本取り組みはそのファーストステップに位置付けられます。将来に向け、顧客対応の一元管理など、さらなる機能の高度化・拡張により、電話対応を含めた満足度の高いトータルサービスをお客様に提供することを目指してまいります。

■システム構築協力

- ・丸紅情報システムズ株式会社

■導入システム

- ・株式会社セールスフォース・ドットコム「Salesforce Service Cloud」
- ・カラクリ株式会社「Karakuri」（カスタマーサポート特化型 AI チャットボット）

<本件に関する報道関係の方のお問い合わせ先>

株式会社 WOWOW 広報部

電話：03-4330-8080 FAX：03-4330-8090 メールアドレス：corp.support@WOWOW.co.jp

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ 経営戦略部（担当：小川/宮崎）

電話：045-683-3660 FAX：045-683-3670 メールアドレス：salesmaster@wowcom.co.jp