

# 「優良賞」 対面Web応接「Moshi Moshi Interactive」



代表取締役  
前川 博文 氏

ニューロネット株式会社

〒194-0045 東京都町田市南成瀬5-1-6

TEL. 042 (785) 4737

<http://moshimoshiinteractive.com/jp/>



「Moshi Moshi Interactive」は、フェースツーフェースによる対面型のコールセンターを実現するクラウドサービス。これまで音声だけだったコールセンター機能に、映像音声会話、テキストチャット、資料共有、画面共有などの視覚的コミュニケーション機能を付加できる。店頭対応や対面営業でしか行えなかった資料を必要とするような複雑でデリケートな接客をWeb上で実現し、契約までの一連の手続きを双方向で完結できる。

HPを見ている不特定多数の同時クリックに対し、顧客対応するオペレーターのスキルやビジー状態/待ち時間などを考慮してWeb上で最適接続する「ACD（着信呼自動分配）」機能を独自開発した（国際特許出願中）。ワンクリック・ワンタッチで最適なオペレーターに接続され、顧客を待たせない。映像を介して直接会話し、商品説明も資料を使い効果的に行える。申し込みや登録時、オペレーターが顧客に代わって代理入力できる「フォーム共有」機能も備える。

サービスは①HPを通じたEC（電子商取引）用②銀行や携帯ショップなどの店頭用（タブレット使用）③スマートフォン対応用—の3コースを用意。例えば、店頭用では混雑時、店のスタッフに代わり、タブレットを介して待たせずに接客する用途を想定している。導入時、初期費用は30万円から、月額料金は3万6000円から。

利用環境はパソコン、タブレット、スマホであれば機種、OSを問わず、またネットにつながっていれば顧客/オペレーター双方とも場所を選ばないため、コールセンター業務のテレワーク（在宅勤務）化にも一役買いきそうだ。