

クラウド型カスタマーサポート支援システム「イエナカCS」を発表

チャットを基軸にテレワークでもチームによる円滑な顧客対応が可能に コールセンター・コンタクトセンター・ヘルプデスクのBCP対策を支援

株式会社N2i（エヌツーアイ、本社：愛知県名古屋市、代表取締役 籠橋 裕紀、以下N2i）は本日、テレワークでもチームによる円滑な顧客対応を可能にするクラウド型のカスタマーサポート支援システム「[イエナカCS](#)」を発表しました。

イエナカCSは、コールセンターやコンタクトセンター、ヘルプデスクにおけるカスタマーサポート業務をテレワーク環境で構築したい企業向けにN2iが開発・提供する新しいシステムです。電話、メール、フォーム、チャットなど各チャネルからの問い合わせを一元化し、カスタマーサポートの業務フローをそのままテレワーク環境で実現します。

イエナカCSは、大規模災害や、新型コロナウイルスなど感染症流行時のBCP対策として、あるいはエージェントの働き方をサポートするためにカスタマーサポート体制をテレワーク環境で構築したい企業などにご利用いただけます。

N2i独自のチャットシステムを基軸に展開されるため、テレワークでもシームレスなエスカレーションが可能になり、エージェントが在宅勤務の際も上司によるリアルタイムの指導が容易になります。また、社外の関係者をチャットに臨機応変に招待することができるため、例えば配送や旅行などの取次業務も迅速な顧客対応が可能になります。

イエナカCSのチャット機能を活用いただくことで、例えば、次のような想定課題の解決を見込んでいます。

- ECショップから商品が配送される際、購入者から配達に関する質問があった場合にドライバーと荷主が連絡をしなければいけないが、電話連絡は伝言ゲームになりがちでミスが起こりやすく、カスタマーサポートの負担も大きい。チャットに移行することで、カスタマーサポートの導線を簡素化し、関係者全員が履歴を追うことのできる環境を構築したい。
- 電気・ガス・水回りなど、生活にまつわるトラブルの問い合わせを、ユーティリティサービスの提供事業者と、住宅管理会社、居住者の3者をチャットでつないで解決したい。
- 納品した部品の返品受付や追加発注をカスタマーサポートが担当しているが、ルートセールスにも状況を共有する必要がある。カスタマーサポートとセールスの双方に連絡が入る仕組みを構築したい。

N2iでは、本日よりイエナカCSの先行受注を開始します。詳細は <https://www.ienakacs.jp/> からお問い合わせください。

イエナカCS

(図：イエナカCSロゴ)

株式会社N2iについて

2017年5月に設立した株式会社N2i (<https://n2i.jp/>) は、名古屋と東京を拠点とし、人が人にしかできない価値ある仕事に集中できるように間接業務を自動化し、業務を効率化する人工知能システムやWebアプリケーションの開発を行っています。これまでに、チャットボットを軸とするシステムの受託開発やHRテックサービスの開発で実績があります。

本件に関するお問合せ先

一般の方のお問合せ先

株式会社N2i

TEL：052-746-9238（代）

E-mail：info@n2i.jp

報道関係者のお問合せ先

株式会社N2i

広報担当：鷺野

E-mail：washino@n2i.jp