NEWS RELEASE

報道関係者各位

2017 年 5 月 31 日
証券コード：3909
株式会社ショーケース・ティービー

タグ１行でユーザとの画面共有を実現するカスタマーコミュニケーションツール「View Assist（ビューアシスト）」を提供開始

株式会社ショーケース・ティービー（東京都港区赤坂、代表取締役社長：森 雅弘 以下、当社）は、Web ページに専用のタグを１行挿入するだけで、自社の Web サイトを閲覧中のユーザとオペレータが簡単に画面共有できるカスタマーコミュニケーション支援サービス「ナビキャスト ビューアシスト（以下、本サービス）」の販売を開始することをお知らせいたします。

本サービスは企業側の導入が手軽なことに加え、ユーザ側も ID 取得やプログラムのダウンロード等を必要としない画面共有サービスであり、オペレータの業務効率改善や、飛躍的な顧客満足度の向上が期待できるサービスです。

■カスタマーサポートにおけるコミュニケーション手段の重要性と課題

現在、オンラインビジネスを行う企業の多くは、電話での窓口を設け、ユーザから寄せられる商品やサービス、あるいは Web サイトの操作方法等に関する問い合わせ対応を行っております。

問い合わせ対応をスピーディーに、かつ適切に行うことは、顧客満足度を高め、商品購入や会員登録等のコンバージョン（成約）、リピート利用に繋がるため非常に重要な業務といえます。

一方、電話を通した口頭だけでの対応はユーザの状況が不明な場合が多く、オペレータ側の回答がうまく伝わらないなどの課題があります。また、限られたオペレータの人員数で対応する場合や、問い合わせが集中した際には待機中のユーザが増えるため、よりスムーズな対応が求められます。

これらの課題を解決するために用いられる画面共有サービスはいくつか存在しますが、これまでの多くのサービスでは以下のような課題が挙げられます。

■既存の画面共有サービスの課題と本サービスの優位性

これまでの画面共有サービスの課題

・サービスを導入するために既存システムへの組み込みが必要なため、コスト負担となる

・画面を共有するためにユーザがプログラムのダウンロードやインストール等を必要とするため、手間がかかる

・PC ソフトで画面共有をすると PC 内の不要な情報も閲覧できてしまうため、プライバシー保持が難しい

これらの課題に対して、本サービスは以下の優位点があります。

本サービスの優位点

・Web サイトに専用のタグを 1 行挿入することで、既存のシステムに影響を与えることなく導入ができるため、短期間かつ少ないコストで利用が可能

・画面を共有する際は、ユーザ側の画面に表示される数字をオペレータが管理画面に入力するだけで接続が開始される

・タグを挿入しているページのみ共有できるため、ユーザが閲覧している対象ページ以外の情報はオペレータに伝わらないので安全である

＜本サービスの活用イメージ＞



■顧客満足度を高める連携機能

ユーザが閲覧しているページを共有するだけではなく、ユーザとオペレータ双方が入力した情報もリアルタイムに反映されます。そのため、ユーザが困っている入力項目についてはオペレータ側で代理操作をすることが可能です。

その他、リンクをクリックしてページ遷移をしたり、スクロールをしてユーザのページを連動させることで、誘導や操作方法のアドバイスなども可能です。

（遷移可能なページはタグ挿入されているページに限ります）

※オペレータの操作は、予め設定しておくことで制限することができます。

■安心のセキュリティ機能

本サービスは以下のセキュリティ機能により、接続中のページにおいてオペレータが不要にユーザの情報を取得してしまうことを防ぎます。

①ID・PASS やクレジットカード番号等、オペレータに共有させたくない項目においては、事前に設定することでオペレータ側の画面には非表示となります。

②口座残高や請求明細など入力項目以外の重要情報が記載された要素についても、事前に設定することでオペレータ側の画面には非表示となります。

■サービス詳細β

サービス名：Navicast View Assist（ナビキャスト ビューアシスト）

詳細ページ：http://www.showcase-tv.com/viewassist/

概　　要：画面共有によるクラウドカスタマーコミュニケーションツール

利 用 料 金：初期費用 ¥500,000-、月額費用 ¥300,000-（１ドメインあたり）

【株式会社ショーケース・ティービー　会社概要】東証1部 証券コード：3909

・本社所在地　：東京都港区赤坂3-21-13　昭栄赤坂ビル4F
・代表取締役社長　：森 雅弘
・設立　：1996年2月1日
・事業内容　：Webサイト最適化技術により成約率を高める「ナビキャストシリーズ」の提供およびDMPを活用したWebマーケティング支援、AIを活用したデータマーケティング支援
・URL　：http://www.showcase-tv.com

■本サービスに関するお問い合わせ■

株式会社ショーケース・ティービー　eマーケティング事業部
電話　：03-5575-5110
eメール　：info@showcase-tv.com

■報道機関からのお問い合わせ■

株式会社ショーケース・ティービー　管理本部 広報・IRグループ
担当　：島田
電話　：03-5575-5117
eメール　：info@showcase-tv.com