

EC サイト上での顧客体験(CX)向上を強力に支援 ～EC プラットフォーム「F.ACE」に AI チャットボットを無料搭載～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長 最高執行責任者:谷原 徹、以下 SCSK)は、次世代のさまざまなデジタルコミュニケーションを組み合わせることで生活をより豊かにするための CX サービス「altcircle(オ尔特サークル)」を提供しております。このたび、顧客体験(CX)向上を支援するために「altcircle」のエンタープライズ EC サービス「F.ACE(フェイス)」にSCSKの AI チャットボット(Desse/manaBrain)を搭載し、2021年7月1日より提供開始します。

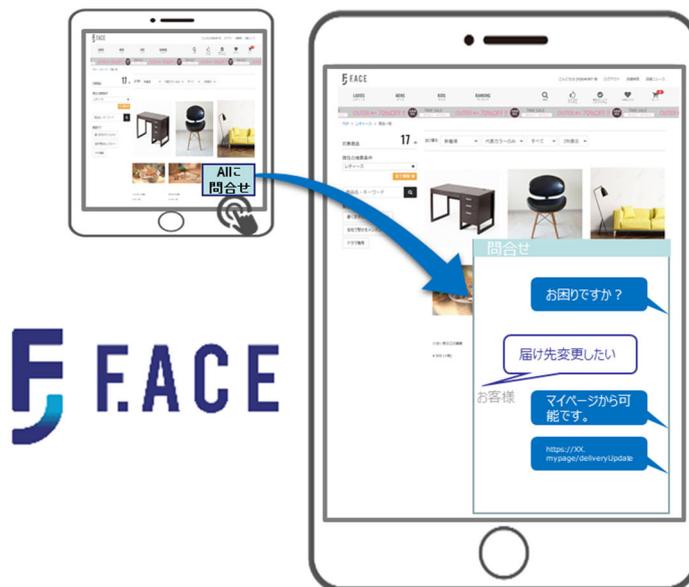
1. 背景

デジタル技術の革新と社会環境の劇的な変化により、企業と顧客の接点である「デジタルコミュニケーション」の高度化ニーズはますます高まっています。このたびの災禍を契機に各業界でパラダイムシフトが起きており、これまでとは異なるビジネスモデルに適應するために業界を問わず EC サイトの重要性が高まっております。

EC サイトを利用されるお客様が増加し続ける一方、利用する年齢層が幅広くなり、これまで以上にリアル店舗と同様の気軽な問い合わせの実現ニーズが高まっております。このような背景を受け、SCSKは CX 向上を支援するために EC プラットフォーム「F.ACE」に AI チャットボットを搭載いたしました。

EC サイト上に AI チャットボットによる相談窓口を設置することで、お客様は 24 時間いつでも問い合わせが可能となり、購買意欲を損なうことなく、お買い物を楽しめるようになります。また、EC サイト運営企業はお客様からの問い合わせ内容を把握・分析することにより、さらなる CS や CX 向上につなげることが可能となります。

お買い物を楽しむ利用者様を AIチャットボットが24時間365日サポートいたします



2. サービス概要

altcircleについて

2020年12月3日から提供を開始した「altcircle」は集客・接客・販売・アフターフォローといった顧客接点において、コンサルティング、システム、運用支援、アウトソーシングなどをワンストップで提供するサービスです。お客様のデジタルシフト、ビジネスの拡大に寄与します。

URL: <https://www.altcircle.jp/>

F.ACEについて

2007年以来、大手ファッションアパレル業界の企業様を中心にさまざまな業種に提供している SaaS 型 EC プラットフォームです。店舗と EC を融合した OMO (Online Merges with Offline) ソリューションを実装するなど、時代の変化に応じた新しいサービス提供を行い、お客様のビジネス拡大に貢献します。

URL: <https://www.scsk.jp/product/common/face/index.html>

SCSKのAIチャットボットについて

SCSKでは、お客様のニーズに合わせた「Desse」「manaBrain」の2つのAIチャットボットサービスを提供しています。ECプラットフォーム「F.ACE」に搭載されるAIチャットボットはこれらのSCSK AIチャットボットの基本機能をベースに利用可能なサービスです。お客様のニーズに応じて、機能拡張できる有償プランも提供可能です。

Desse URL: <https://www.scsk.jp/sp/desse/>

manaBrain URL: <https://manabrain.biz/>

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

CX センター CX 営業部

E-mail: cx-info@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

企画本部 広報部 後藤

TEL: 03-5166-1969

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。