

報道関係者各位

2024年3月18日
株式会社Channel Corporation

All-in-one AIビジネスメッセンジャー「チャネルトーク」 新機能「ビデオMeet」と「ボイスMeet」をリリース ～リンク発行不要ですぐに利用できるビデオと音声を使ったミーティング機能～

株式会社Channel Corporation(所在地:東京都中央区、CEO:玉川葉)が運営するAll-in-one AIビジネスメッセンジャーの「チャネルトーク(<https://channel.io/ja>)」は、ビデオと音声を使ったミーティング機能「ビデオMeet」と「ボイスMeet」を3月15日(金)にリリースしました。チャネルトークは、顧客との会話を通して、顧客理解と顧客体験の向上やお得意さん作りをすることで、事業の持続的な成長をサポートするツールとしてグローバルで150,000社以上に導入されています。

「ビデオMeet」、「ボイスMeet」紹介ページ: <https://channel.io/ja/meet/call>



チャネルトークはチャット、メール、SNS、電話機能など、多くのコミュニケーションチャネルを統合し、ユーザーに寄り添いアップデートを重ねてまいりました。この度ついに「ビデオMeet」と「ボイスMeet」が搭載されることで、あらゆるコミュニケーションをチャネルトーク一つで行えるようになります。

以前より、チャネルトークをご利用の企業さまから「テキストと画像に加えて、ビデオ会議機能があることで商品の詳細をより伝えられやすくなる。」(EC企業の声)や、「画面共有をしながらサポート活動や営業活動を行いたい、チャットと同じ画面でそのまま音声通話をしたい」(BtoB企業の声)等のフィードバックを多くいただいております。

実際、従来の対顧客・社内のコミュニケーションツールの多くは機能特化型であり、例えばビデオ会議・音声通話・チャット・メールといったそれぞれの手段ごとにコミュニケーションツールを複数使用するケースが見られます。そのため、多くの企業でコミュニケーションツールとCRM(顧客管理)が分散し、顧客を把握・認識することに時間を要しています。また、対顧客とのコミュニケーションは文字や音声だけのチャットや電話だけでは解決できない場合があり、満足のいく顧客体験を提供できないといった課題がありました。

そのため、これらの課題を解決すべく「ビデオMeet」と「ボイスMeet」の開発に至りました。

【機能概要と特徴】

「ビデオMeet」と「ボイスMeet」は、利用者がビデオ通話や音声通話を使ってミーティングを行うことができる機能です。2024年1月にローンチした電話機能とは異なり、電話番号を必要としない機能のため、ワンクリックでチャットからビデオ・音声通話への切り替えが可能となります。従来のチャット・電話での対応だけでは解決できなかったコミュニケーションの課題をチャネルトーク一つで解決できるようにし、顧客体験と業務体験を革新させます。

1. チャットからビデオまでシームレスなコミュニケーション

チャットだけでは解決しづらい問い合わせや、詳細な案内が必要な際、「ビデオMeet」の画面共有機能を活用することで、顧客の課題をスピーディーに把握し解決できます。また「ビデオMeet」と「ボイスMeet」は顧客対応を行なっているチャットルーム内でそのままご使用いただけます。

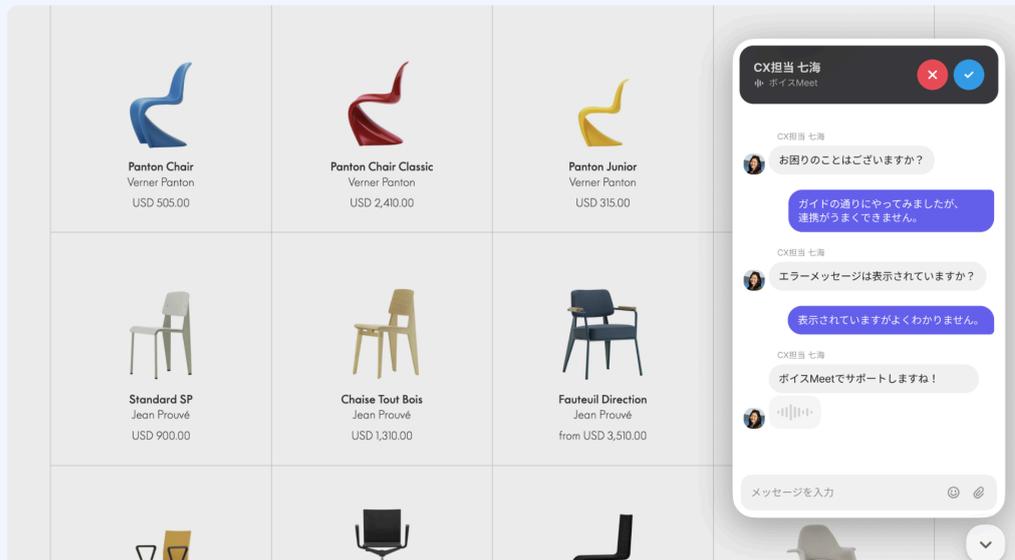


2. 電話番号がなくてもすぐに通話可能

「ビデオMeet」・「ボイスMeet」はビジネス認証や電話番号の発行をせずとも、チャネル

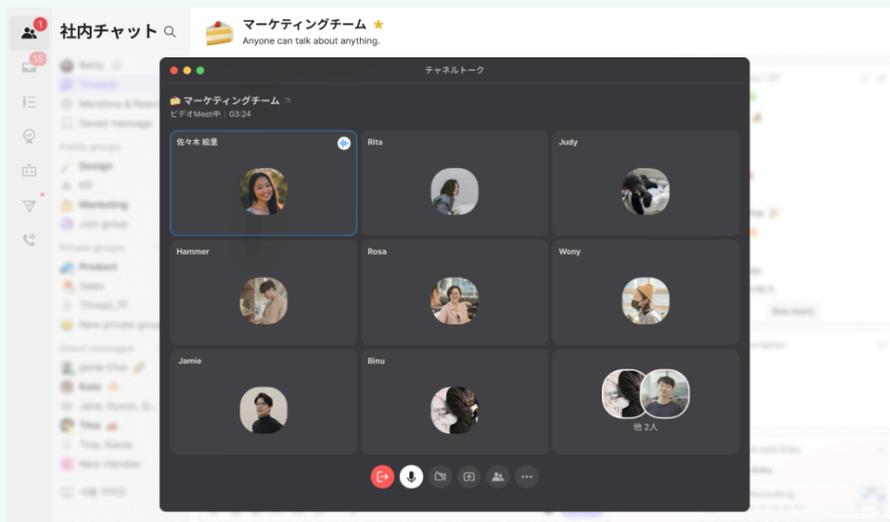
トークをご利用中であればどなたでもご使用いただけます。

電話番号がなくてもすぐにワンクリックで通話を開始、 スタッフと顧客の双方が必要に応じてMeet起動可能



- 社内でもチャットの延長線上でスムーズなコミュニケーションが可能
別途オンライン会議用のツールやリンクを発行することなく、「ビデオMeet」・「ボイスMeet」機能にて最大10名まで通話が可能です。

リンク発行不要、社内でもスムーズなコミュニケーションを 複数人での通話も可能



今回の機能により、チャンネルトーク内の一つの管理画面で「接客チャット(メール・電話・SNS)」
「社内チャット」、顧客管理をする「CRM」に加え、ビデオ会議・音声通話対応を完結させることが
可能になりました。

【チャンネルトーク日本CEO 玉川葉 コメント】

チャンネルトークは常に顧客とのコミュニケーションをスムーズにし、企業がコア業務に集中し成長することを支援してまいりました。今回リリースした「ビデオMeet」と「ボイスMeet」機能も、その一環です。これまでのチャット・電話コミュニケーションで解決できなかった課題をチャンネルトークでぜひ解決してみてください。

【チャンネルトークとは】

チャンネルトークは企業と顧客間のコミュニケーションの問題をAIコンタクトセンター(AICC)で解決するAll-in-one AIビジネスメッセンジャーとして、グローバルで150,000社以上に導入されています。「答えは顧客にある」を哲学に、社内外とコミュニケーションができる「接客チャット」「社内チャット」、顧客管理をする「CRM」、お客さまから得たインサイトを分析できる「統計画面」、「電話機能」などを提供し、顧客との会話を通して、顧客理解向上とお得意さん作りをすることで、事業の成長につながる顧客中心文化を提供します。(<https://channel.io/ja>)