

2024年6月6日
株式会社 NTT ネクシア

“人×デジタル”による案内代行サービス「ハロータップ」を提供開始

株式会社 NTT ネクシア（代表取締役社長 高美 浩一、以下「NTT ネクシア」）は、文化・スポーツ施設やイベントの企画運営者等が抱える「案内」に関する課題に対して、デジタルツールを活用して“人×デジタル”の組み合わせにより解決する案内代行サービス「ハロータップ」^{※1}の提供を開始します。

※1 「ハロータップ」は、当社にて商標登録を出願中です。

提供の背景と目的

昨今、コンタクトセンターでは、デジタル活用の普及やコミュニケーション手段の多様化と相まって、CX（顧客体験価値）向上の重要性が高まっており、電話対応だけでなく、様々な手段を用いて顧客との接点拡大を担うためのチャネルへと変化しています。

当社は、最適な顧客接点をご提案させていただく中で、文化・スポーツ施設やイベントの企画運営者等が簡易かつ多量のお問い合わせへの応答を外部に委託したいと言った要望を持っていることに着目し、このニーズを解決できる、人とデジタルツールの活用による案内代行サービス「ハロータップ」を提供することに至りました。ハロータップのサービス提供にあたっては、従来より提供している電話での案内代行サービス「ハローダイヤル」の運用ノウハウを活用し、正確かつスムーズな運用を、早期にご提供します。

サービス名称の由来

サービスの基礎である「ハローダイヤル」の名称の由来は、「ハロー＝英語のもしもし」と、「ダイヤル＝ダイヤル式電話機（アナログ電話機）の操作」を合わせた造語で、販売開始から30年以上ご愛顧いただいております。昨今ではスマートフォンやタブレット等のデジタル端末を「タップ」する操作にアクションが変化していることをサービス名へ表現し、「ハロータップ」の名称といたしました。

「ハロータップ」について

1. 特徴

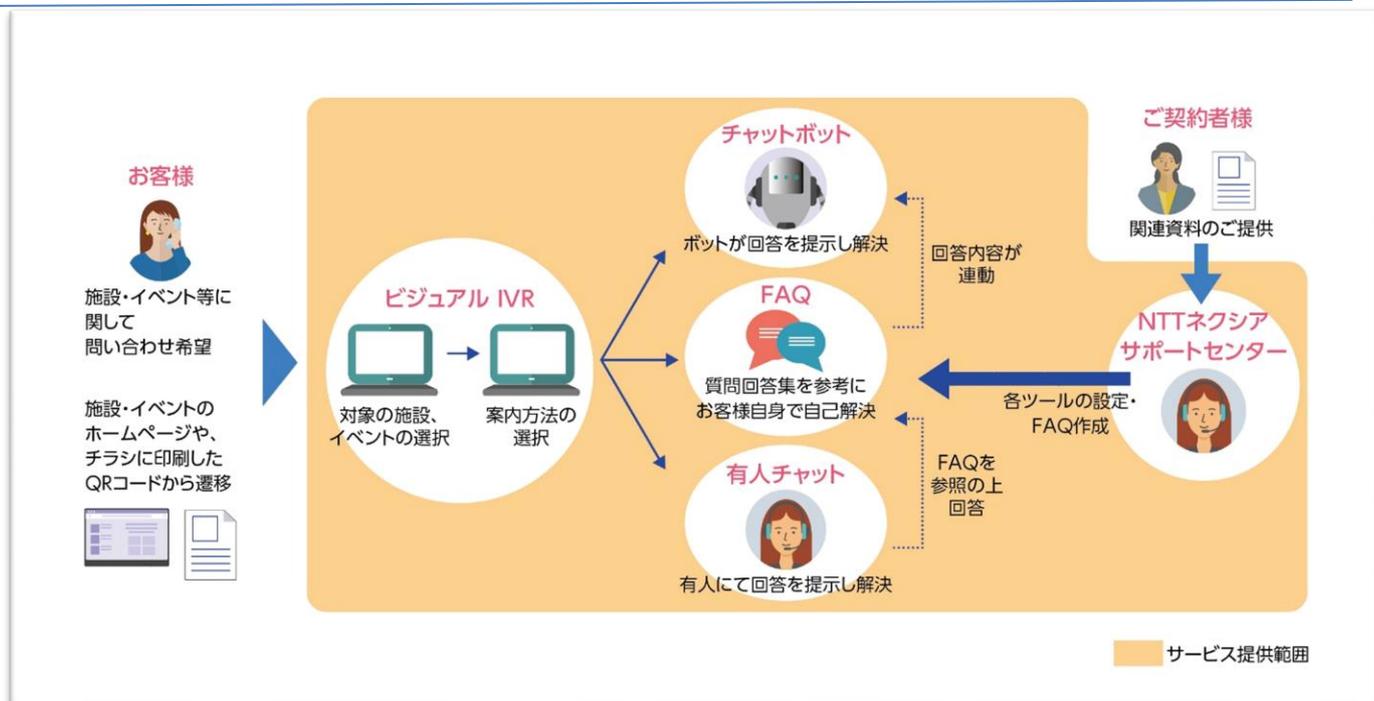
①人とデジタルツールが案内を代行し、問い合わせ対応の負担を軽減

チャットオペレーターや複数のデジタルツールにより問い合わせへの案内代行を行うため、ご契約者はコア業務に注力いただくことができます。デジタルツールへの設定もNTTネクシアが行うため、ご契約者が管理画面を操作いただく必要はありません。

◀提供イメージ▶

お客様からのお問い合わせを、ご契約者に代わり、デジタルツール（ビジュアル IVR・チャット・チャットボット・FAQ）および有人チャットを用いてご案内を代行します。

また、各デジタルツールへの設定もサポートセンターにて行います。



②最新情報を一律に案内可能

情報の更新や追加が発生した場合も、情報をご提供いただく^{※2}だけでチャットオペレーターやデジタルツールで最新情報を一律に案内できます。

※2 専用のフォーマットに記入いただきご送付いただけます。最新情報に反映するまでに所定の日数がかかります。

③年中無休^{※3}

デジタルツールにより、休日や業務時間外での対応が可能になるため、お客様満足度の向上につながります。

※3 有人チャットと、サポートセンターは日中帯のみとなります。

④リーズナブルに利用可能

チャットオペレーター、デジタルツールおよびサポートセンターを複数のご契約者間で共同利用するサービスのため、独自の環境を用意する場合と比較して、低価格でのご提供を実現します。繁忙期に応じて人員・設備の増減を行うことも不要です。

⑤早期導入が可能

予め、当社において複数のデジタルツール等をパッケージ化し対応シナリオを型化することで、要件定義等の工程を大幅に短縮し、従来の 1/3（当社比）の短納期で導入を行うことが可能です。

2. ご利用例

施設やイベントに関するお問い合わせ等への活用を得意としますが、対応可否についてはお気軽にご相談ください。

案内1

美術館・博物館

常設展はもちろん、企画展・特別展・館内の催し等の詳細な情報をご案内いたします。



案内例

入館料・チケット情報

各種イベント情報(記念講演会等)

開館・閉館時間

休館日

展示作品

展示期間

交通アクセス

その他

案内2

イベント情報案内

自治体・イベント企画会社様が主催する各集客イベントについて開催日程・場所、チケット情報等の詳細な情報をご案内いたします。



案内例

お祭り

花火大会

コンサート

各種スポーツ大会

その他

3. 提供条件

提供エリア：全国

4. 提供料金

詳細は、弊社営業担当者までご連絡ください。

5. 提供開始日

2024年6月6日(木)

6. 今後について

ご案内内容の更なる精度向上によるご契約者及びそのお客様の利便性向上、また運用の更なる高度化・効率化に向け、生成 AI 機能を拡充する予定です。

NTTネクシアは、これからもクライアントをはじめとするお客さまや地域社会が抱える各種課題の解決に貢献できる、コミュニティデザイン企業をめざしてまいります。

<本件に関するお問い合わせ>
企画総務部 経営企画部門 広報担当
担当：水野/森
Mail:press@ntt-nexia.co.jp

掲載されている情報は、発表時点のものです。
現時点では、発表日時点での情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承くださいとともに、ご注意をお願い致します。