

各位

2018年3月27日

株式会社アプリックス

(コード番号:3727 東証マザーズ)

言葉にしにくい電話でのコミュニケーションをアシストする「こそあどカメラ(仮称)」を6月に発売 ～ エンドユーザーと写真を共有し、ビデオ通話と手描き指示でリアルタイムにサポート ～

IoT(Internet of Things)製品向けソリューションの開発を手掛ける株式会社アプリックス(本社:東京都新宿区、代表取締役 兼 取締役社長:長橋賢吾、以下「アプリックス」)は、コールセンターなどのスタッフが、エンドユーザーからスマートフォンのビデオ通話で話を聞き、写真と手描きの指示でリアルタイムにサポートするサービス「こそあどカメラ(仮称)」を開発しました。専門家であれば簡単な操作であっても、エンドユーザーが電話でうまく状況を説明できず対応に時間がかかったり、専門用語がエンドユーザーに通じなかったり、作業員の派遣が必要となったりするなど、多くの会社はサポート業務の悩みを抱えています。「こそあどカメラ(仮称)」はこういった悩みの解決を助けるサービスとして、国内のコールセンター/コンタクトセンターや企業のお客さま相談室、救急相談センター、その他エンドユーザーと直接接するサポート部門などに向けて2018年6月の発売を予定しています。



従来、パソコンなどの家電機器の使い方が分からない、ネットワークの設定・配線方法が分からない、トイレの水が止まらないといった「いま解決してほしい」相談に対して、コールセンターやサポート部門のスタッフは、電話で状況や症状を聞き、一つ一つ操作方法を説明しながらエンドユーザーにその場で対応を指示したり、作業員を派遣したりして解決を図ってきました。

「こそあどカメラ(仮称)」では、エンドユーザーとビデオ通話で症状を見ながら話をし、さらにはサポートスタッフが具体的な指示を写真上に直接書き込んだり、サポートスタッフ側からマニュアルのページや写真などを送信したりすることで、エンドユーザーに対してダイレクトに対応方法を伝えることができます。

またサポートスタッフが判断に迷う場合は、写真を即時に技術部門などと共有して対処方法を確認することもできます。

アプリックスは、エンドユーザー向けのスマートフォンアプリケーションと、コールセンター向けのクラウドサービスを開発・提供し、エンドユーザーとサポート部門双方の「言葉にしづらいコミュニケーション」をアシストします。アプリックスは、「こそあどカメラ(仮称)」の発売に向けて、引き続き開発と販売促進活動に力を入れていきます。

以上

■株式会社アプリックスについて

アプリックスの使命は「ソフトウェアの力で世の中のあらゆる人々に幸せをもたらすこと」です。携帯電話でのJava利用という新しいフロンティアを切り開いた「JBlend」に続き、開拓中の分野が、IoTです。当社ではIoTモジュール(ビーコン)、スマホアプリ、クラウドサービス等のIoTソリューションを一貫して提供することで、家電製品等のIoT化を推し進め、「モノからの通知によって人々の生活を豊かにする」というコンセプトの実現を目指しております。

アプリックスのwebsite(投資家情報等):<http://www.aplix.co.jp/>

アプリックスのテクノロジー事業:<http://business.aplix.co.jp/>

■お問い合わせ先:

お問い合わせのページ:<http://www.aplix.co.jp/inquiry/>

※記載されている会社名、製品名は各社の商標または登録商標です。