

2016 年 10 月 11 日

「顔が見えるカスタマーサポート」や「相手のPC画面を見ながらのサポート」ができる

Customer Cast (カスタマーキャスト) を開発！

株式会社イーストバック（島根県松江市、代表取締役：倉橋 徹）は、企業のカスタマーサポート用コミュニケーションサービス「**Customer Cast**（カスタマーキャスト）」を新たに開発しました。

Customer Cast はブラウザ上で、顧客とリアルタイムなコミュニケーションによるカスタマーサポートを実現するサービスです。主にITサービス・アプリを提供しているIT企業への導入を想定しており、電話やメールのみによる対応では把握しづらい顧客の要望やトラブルへの対応を、ビデオチャット機能やPC画面共有機能(※1)により支援します。今後はITサービス・アプリのカスタマーサポートを行っているIT企業を中心に、法人向けサービスとして展開いたします。

【 Customer Castの特長 】

1. カスタマーサポート用のビデオチャット機能やPC画面共有機能

「ビデオチャット」や「PC画面共有」がブラウザ上から利用できます。これらの機能により「顔が見えるコミュニケーション」や「相手のPC画面を見ながらのサポート」など、質の高いカスタマーサポートを可能にします。

2. 顧客の管理機能

顧客情報の登録・編集や、顧客ごとのチャットルームの管理ができます。顧客ごとに専用URLが用意され、顧客側は専用URLにアクセスするだけでカスタマーサポートを受けることができます。

3. 導入企業様の業務にあわせカスタマイズ可能

企業ごとのカスタマーサポートの業務フローや既存の顧客管理・インシデント管理(※2)にあわせカスタマイズすることが可能です。

<本件に関するお問い合わせ>

詳細・お問い合わせページ

URL : <http://customer-cast.jp/>

株式会社イーストバック 担当 本多

TEL/FAX : 0852-28-2520(兼用)

E-mail : info@eastback.jp



【 参 考 】

<会社概要>

会社名：株式会社イーストバック



所在地：〒690-0003 島根県松江市朝日町 498 番地 松江センタービル3階

*TEL/FAX：0852-28-2520(兼用)

*E-MAIL：info@eastback.jp

*代表者：代表取締役 倉橋 徹

*設立日：2010 年 10 月 20 日

*資本金：300 万円

*URL：http://www.eastback.co.jp/

*主な事業：ソフトウェアの開発、販売

システムの開発、導入、運用、保守

ホスティング

IT コンサルティング、技術教育

【 用語説明 】

※1 PC画面共有

あるパソコン(PC)で表示している画面を、遠隔地にある他のPC上で表示させる仕組み。

※2 インシデント管理

「サービスの顧客からの操作方法やシステムの異常に関する問い合わせ」などサポートが対応すべき事象(インシデント)と、その対応状況を管理する仕組みのこと。