



2024年6月3日

各 位

会 社 名 株式会社ネオジャパン
代 表 者 名 代表取締役社長 齋藤 晶議
(コード番号：3921 東証プライム市場)
問 合 せ 先 執行役員 IR 室長 瀬戸 雅弘
(TEL.045-640-5917)

【新サービス】AIの活用で顧客対応の効率と品質を向上 カスタマーコミュニケーションハブ『NEOPORT』提供開始

株式会社ネオジャパン（本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長：齋藤 晶議）は、顧客やパートナーとの複数のコミュニケーションチャンネルを統合し、AIを活用することで顧客対応の効率と品質を向上させるカスタマーコミュニケーションハブ『NEOPORT（ネオポート）』を、横浜の開港記念日でもある2024年6月2日に提供開始しました。



【NEOPORTについて】

メールやチャット、動画音声メッセージなど、多様化しつづける顧客とのコミュニケーションチャンネルを共通のプラットフォームに統合し、さらにはAI・自動化技術の活用によりチームでの顧客対応業務を効率化させる、クラウド型の新しいコミュニケーションツールです。省力化により生まれたりソースを「人間にしかできない丁寧な対応」に集約させることで、対応品質の向上、ひいては顧客満足度の向上を実現します。

■サービスサイト：<https://neoport.jp>

【特長】

・顧客・パートナー対応をチームで共有・効率化

フロントオフィスにおける顧客・パートナーからの問合せや、バックオフィスにおけるユーザー部署からの問合せを、複数の担当者間で効率的に共有・作業分担できます。担当者の割り当てはもちろん、対応履歴の確認、ステータスの管理、チャットを用いたメンバー間のコミュニケーションなど、共同作業の効率化に役立つ多くの機能を搭載しています。

・desknet's NEO・AppSuiteのほか各種サービスとも連携

フロントオフィス・バックオフィス業務と各種サービスをシームレスに繋ぐ事で、業務のさらなる自動化・効率化を実現します。提供開始時は、顧客とのやり取りから発生した打ち合わせをその場で調整し、各社カレンダーと連携する機能を搭載。今後はグループウェア desknet's NEO・AppSuiteを中心に、各種サービスとの連携機能を増強していきます。

・AIが問合せ対応の効率化・省力化をサポート

複雑な問合せであっても、AIによる要約で迅速に内容を把握。今後は過去の経緯やナレッジを踏まえた担当者の自動割り当てや、回答内容の自動生成、定型的な問合せに対する自動回答、問合せの傾向分析など、AI技術を軸とした様々な自動化機能を追加していきます。

【サービス名の由来】

『NEOPORT』というサービス名は、1859年の開港以来、海外との経済や文化交流の中心地として歴史を刻んできた港町横浜への敬意を込めて命名しました。『NEOPORT』がすべての企業と人々をつなぐ「新たな港」となり、それぞれの成長と発展の歴史を末永く支えていく存在になりたい、という思いが込められています。

【ネオジャパンについて】



ネオジャパンは創業から約30年にわたってグループウェアなどビジネスICTツールの開発を追求してきました。国内最大級の510万ユーザー*以上の販売実績を持つ、豊富な機能とわかりやすさにこだわったグループウェア「desknet's NEO」、紙・メール・Excel主体の非効率な業務を4ステップで社内システム化するノーコード業務アプリ作成ツール「AppSuite」、ビジネスチャット「ChatLuck」が主力製品です。製品・サービスの提供を通じて、企業・団体におけるDX推進のご支援を行っています。

※desknet's NEOのクラウド版契約ユーザー数とパッケージ版販売累計ユーザー数の合計（2024年4月現在）

【会社概要】

会社名：株式会社ネオジャパン（コード：3921、東証プライム市場）

代表者：代表取締役社長 齋藤 晶議

所在地：神奈川県横浜市西区みなとみらい2-2-1 横浜ランドマークタワー10F

営業所：大阪、名古屋、福岡

設立：1992年2月

URL：<https://www.neo.co.jp/>