

チャット型Web接客プラットフォーム Chamo(チャモ)を 特定非営利活動法人チャイルドライン支援センターに無償提供

株式会社ジーニー(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:工藤智昭、以下ジーニー)は、特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター(全国68団体が加入、代表理事:小林純子、竹村浩、以下チャイルドライン支援センター)に対し、2016年より行っているチャット型Web接客プラットフォーム「Chamo(チャモ)」の無償提供を2021年1月から2023年12月末まで、延長することを決定しました。近年増加している子どもたちからの相談にチャットを利用することで、相談スタッフがスムーズに対応できるよう、チャイルドライン支援センターの活動を引き続きサポートします。



■無償提供延長の背景

ジーニーは、電話やチャットで全国の18歳以下の子どもの声を受け止める「チャイルドライン」でのチャット相談受付窓口として2016年3月から2020年12月まで、「Chamo」を無償提供してきました(開始当初は株式会社チャモが提供、2018年11月にジーニーが株式会社チャモをグループ化、以降はジーニーが提供)。

このたび、2021年1月から2023年12月31日まで、無償提供延長を決定いたしました。

現在、チャイルドライン支援センターでは、従来の電話相談に加え、18団体が「Chamo」を利用し、チャットの訪問は年間約6万件にのぼります。新型コロナウイルスの流行に伴い在宅勤務が増えている現在、家に親がいなくても相談しやすく、電話より心理的な障壁が低いと感じる子どもにとって、チャットは会話が活発になりやすい利点があります。特にいじめ・虐待・引きこもり・不登校・自死念慮などの「深刻な主訴」に分類される相談は、いずれも電話よりチャットの方が全体に占める割合が高く、コロナ状況下で子どもたちが発するSOSの受け止め先となっています。チャイルドラインの基本は電話による傾聴ですが、チャットで文字でも感情を受け止め、受容の意思を伝えられるよう、受け手の文字表現に関する研修なども行っています。

2019年12月には大分の団体が聾学校で使い方のレクチャーを実施、「Chamo」のチャット機能の設置によって、発語が難しい障害を持つ子ども支援の対象となりました。また通話が難しい、海外の日本人学校に取り組みが紹介された例もあり、「Chamo」のチャット機能は、より多くの子どもたちのサポートを可能にしています。

ジーニーはこれからも「テクノロジーで新しい価値を創造し、クライアントの成功を共に創る」という社のミッションに基づき、社会の課題解決に繋がるようなサービスを提供してまいります。

■「Chamo」無償提供概要

＜対象企業・団体＞ 特定非営利

活動法人チャイルドライン支援センター ＜提供内容＞

「Chamo」(Ai.BiSプラン)の105アカウントを無償提供
(通常は月額14,900円/IDで提供)

＜チャイルドライン支援センターの導入事例＞

<https://chamo-chat.com/blog/2020/08/childline/>



■チャット型Web接客プラットフォーム「Chamo」について

「Chamo」は累計導入社数4,500社を誇る、チャット型Web接客プラットフォームです。WEBサイト訪問者のフォローによる問い合わせ率向上、窓口や電話対応工数の削減に加え、サイトにおける離脱率の改善や質の高い接客の自動化などの機能強化を進めています。「Chamo」はコミュニケーションを最適化することで離脱防止と工数削減を実現します。

URL: <https://chamo-chat.com/>

＜会社概要＞

代表者: 代表取締役社長 工藤 智昭

本社: 東京都新宿区西新宿6-8-1 住友不動産新宿オークタワー6階

設立: 2010年4月

資本金: 1,546百万円(連結、2020年9月末現在)

従業員数: 273名(連結、2020年9月末現在)

海外拠点: シンガポール、ベトナム、インドネシア、タイ

事業内容: マーケティングテクノロジー事業

URL: <https://geniee.co.jp/>

＜本件に関する報道関係のお問い合わせ先＞

株式会社ジーニー 広報担当

TEL: 03-5909-8177 Mail: pr@geniee.co.jp