

Press Release



2014年12月15日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「オムニチャネルサポート Powered by LINE ビジネスコネク」の提供を開始

LINE ビジネスコネクを活用したカスタマーサポートサービスを実現

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、オラクルのクロスチャネルでカスタマーサポートを支援するクラウド・ソリューション「Oracle Service Cloud」と、LINE 株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 CEO:森川亮)が提供する LINE ビジネスコネクを組み合わせた「オムニチャネルサポート Powered by LINE ビジネスコネク」を提供します。

オムニチャネルサポート Powered by LINE ビジネスコネク は、LINE ユーザーが問い合わせ先となる企業アカウントと友だちになり、その LINE トーク上から問い合わせができるコンタクトセンターサービスです。本サービスは、すでに Oracle Service Cloud を導入されている企業様も利用が可能であり、汎用性を兼ね備えたサービスとなっています。

■オムニチャネルサポート Powered by LINE ビジネスコネクのイメージ



<オムニチャネルサポート Powered by LINE ビジネスコネク の特長>

- ・ テキストに加え、画面キャプチャやスタンプのような画像を活用することで、サポート時間を短縮
- ・ コンタクトチャネルの分散化により、コンタクトセンターへの入電数を削減
- ・ LINE を活用することでユーザーからの問い合わせハードルを下げ、サイレントマジョリティからのアプローチを増加

トランスコスモスは、LINE ビジネスコネクの最適な活用方法の提案が可能になる「LINE ビジネスコネク パートナープログラム」のパートナー企業として認定されています。今後も、LINE ビジネスコネクを活用したサービスを拡充し、お客様企業の売上拡大とコスト削減に努めてまいります。

■Oracle Service Cloud について

電話やメール、Web、チャットなどのさまざまなデバイスやチャネルを通じてカスタマー・サポートを提供するために必要な機能を提供するクロスチャネル型クラウド・アプリケーションです。お客様からの問い合わせナレッジを一元的に管理し、そのナレッジを Web、コンタクトセンター、ソーシャルに提供することでお客様の自己解決率を高め、お客様満足度向上とお客様対応コストの削減を同時に実現します。(http://www.oracle.co.jp/campaign/lp/rightnow/rightnow/index.html)

■「LINE ビジネスコネクト」とは

公式アカウントの各種機能を企業向けに API を提供し、各企業がカスタマイズして活用できるサービスです。「LINE ビジネスコネクト」を活用することにより、従来の企業公式アカウントのような、LINE ユーザーへの一方通行のメッセージ配信だけでなく、特定のユーザーに対してより最適化されたメッセージを送り分けることができるようになります。さらに、ユーザーの同意のもと、企業の持つ既存のデータベースや、自社システムと LINE アカウントを連携させることで、メッセージ配信ツールとしての域を超え、顧客管理(CRM)ツールや、業務ソリューションツールとしての利用も可能(※1)になります。

※1 : LINE が、LINE アカウントに紐付いた各企業の顧客データを保持することはありません。

※Oracle と Java は、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。文中の社名、商品名などは各社の商標または登録商標である場合があります。本文書は情報提供を唯一の目的とするものであり、いかなる契約にも組み込むことはできません。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です。

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のコスト削減を支援するコンタクトセンター・人事/経理/営業/バックオフィス・受発注/SCM・システム開発/運用などのサービスを、また、お客様企業の売上拡大を支援するビッグデータ分析・インターネット広告・Web サイト構築/運用・スマートフォン/ソーシャルメディア活用・テレマーケティングなどのサービスを、アジアを中心に世界 18 カ国・129 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 39 カ国の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは高品質な BPO サービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global BPO Partner」を目指しています。(http://www.trans-cosmos.co.jp)