

Press Release



2015年8月27日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、DMM.com証券に「オムニチャネルサポート Powered by LINE ビジネスコネク」を提供

モバイル端末向けユーザーサポート体制強化の一環として導入。新たな層からの問い合わせ増に期待

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、株式会社DMM.com証券(本社:東京都中央区 代表取締役 谷川龍二、以下、DMM.com証券)に「オムニチャネルサポート Powered by LINE ビジネスコネク」を提供しました。

「オムニチャネルサポート Powered by LINE ビジネスコネク」は、問い合わせ先となる企業アカウントとユーザーが友だちになり、LINEのトーク機能での双方向のコミュニケーションを実現できるサービスです。DMM.com証券は、近年より一層の伸張が見込まれるモバイル端末に向けたお客様サポート体制強化の一環として、お問い合わせ窓口に「LINE」の追加を検討しており、トランスコスモスの提案力、実績を評価し導入に至りました。

DMM.com証券 経営企画担当者様より以下のコメントをいただいています。
「当社では、当社の提供するサービスであるDMMFXおよび外為ジャパンFXにこれまでの電話、メールと違ったユーザーとのコミュニケーションをとっていくためのツールとしての価値を考え、LINEの導入を検討していました。本サービスにおけるこれまでの実績、Oracle Service Cloud(*)のUI、信頼性、今後の展開を考え、トランスコスモスへの依頼を決めました。5月18日に開設してから3ヶ月が経ちますが、取引のルールやFXに関するちょっとした疑問に関する問い合わせが多く、手軽に聞ける、相談できるのが若い層を中心に受け入れられていると思います。今後もさまざまなチャネルを使ったコミュニケーション、サポートの提案を期待しています。」

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いきます。



■「LINE ビジネスコネク」とは

LINE社が、LINE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」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、企業のも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(*)になります。*: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 Service Cloud」について

さまざまなデバイスやチャネルを通じて、お客様に高品質なカスタマーサポートを提供するために必要な機能を装備するクラウド型のアプリケーション製品です。お客様からの問い合わせ情報を一元的に蓄積・管理し、そのナレッジを Web、コンタクトセンター、ソーシャルに展開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。

※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 25 カ国・148 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 34 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。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)