

Press Release



2015年10月15日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、問い合わせコスト削減を実現する問診型問い合わせシステムの提供を開始

自動応答でユーザーの利便性向上と自己解決を促進。

LINE ビジネスコネク特を利用した企業のカスタマーサポート支援サービスを拡充

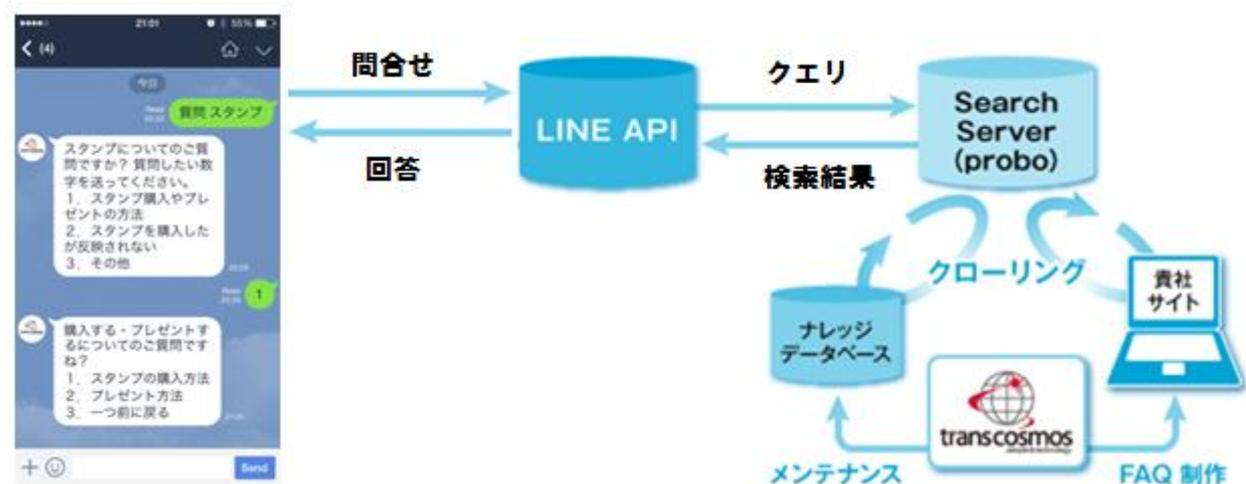
トランスコスモス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO：奥田昌孝、証券コード：9715、以下、トランスコスモス）は、LINE 株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：出澤剛、以下、LINE）が提供する「LINE ビジネスコネク特」を活用した自動応答サービス「L-connect（エル・コネク特）」に、問診型問い合わせシステムの実装を開始しました。

「L-connect」とは、LINE のトークでユーザーが送った質問に対して、probo(*)の検索・クローリング技術を活用することで、Web サイト内の情報と、FAQ ナレッジデータから、最適な回答を自動応答するサービスです。

(*)probo(<http://www.bsearchtech.com/products/probo.html>)は、クローラによる情報収集、多言語対応の全文検索インデックス作成、検索結果を返す検索サーバまでの一貫したサイト内検索プラットフォームを ASP/SaaS の形態で手軽に、安全に、かつ柔軟にご導入いただける、ビジネスサーチテクノロジー株式会社が提供するサービスです。

ユーザーは、回線の混雑などでコールセンターにつながりにくいときなどに、LINE のトークから気軽に質問でき、すぐに回答を得ることができます。一方、企業は、Web サイトから離脱していたユーザーとの接触機会を新たに生み出すことができます。また、新たな問い合わせチャネルに LINE を追加することで、ユーザーの利便性向上と自己解決を促進させ、コールセンターへの入電削減にも貢献します。

■L-connect システム概要

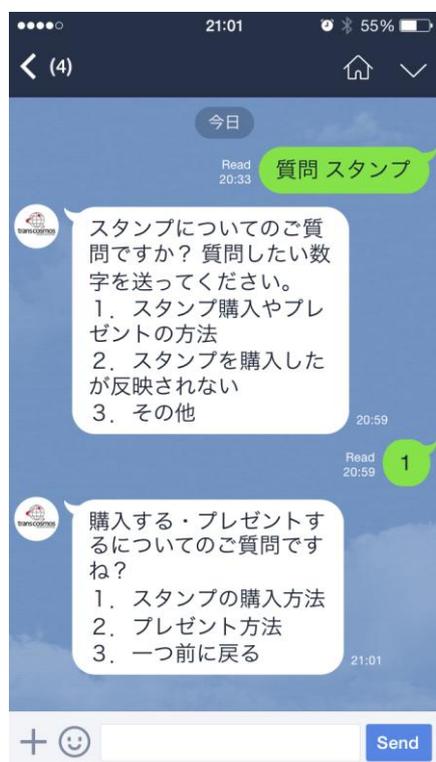


■LINE からトラブル解決ができ、コールセンターのコスト削減やWeb の FAQ 利用率を向上する問診型機能も実装！

「L-Connect」は、企業が開設した LINE 公式アカウントを通じて、疑問や問題の FAQ を探すことができるサービスです。ユーザーは困ったことが発生したときに、企業の LINE 公式アカウントのトーク画面で、「送料はいくら？」や「電源が入らない」などの質問を送るだけで、その質問に対応する FAQ や回答を得ることができます。既に Web のサポートページなどで公開している FAQ を自動収集し、適切な回答ができるよう辞書チューニングすることが可能なため、企業は少ないコストでコールセンターへの入電削減や公開していても利用されていないサポートページなどの利用率向上を

はかることができます。また、ユーザーからの質問に選択肢を返し、その中から知りたい情報を選択してもらうことにより、よりの確かな回答をすることができる問診型機能も実装しています。企業があらかじめ問診内容を簡単に設定しておくことで、LINE ならではの会話を通じたインターフェースで確実に問題解決に誘導できます。

◆「L-Connect」問診型問い合わせシステム イメージ



ユーザーの質問に対していくつかの選択肢を提示し、問診を実施。選択肢の中から選ばれた回答をもとに、さらに問診を実施したり、該当する回答や FAQ を返信したりすることが可能です。

また、トランスコスモスが 2014 年 12 月から提供している LINE ビジネスコネクトを利用した顧客サポートサービス「オムニチャネルサポート Powered by LINE ビジネスコネクト」と「L-Connect」を同時に利用することも可能です。これにより、ユーザーは、自己解決したいときは「L-Connect」を利用し、より詳しく確認したいときは「オムニチャネルサポート Powered by LINE ビジネスコネクト」でオペレーターに LINE トークから質問することが可能となります。

価格

・初期費用: 60 万円

・月額利用費用: 30 万円～(利用条件により価格は変動)

※上記価格のほか、LINE ビジネスコネクト利用費用が発生します。

トランスコスモスは、提供中の LINE ビジネスコネクトを利用したカスタマーサポートやクーポン発行サービス、豊富な公式アカウント運用ノウハウやスタンプ制作実績をもとに、LINE を利用した企業のマーケティングからサポートまでをトータルで支援します。

ご参考・ LINE 向け統合サービス(<http://www.trans-cosmos.co.jp/special/digitalmktg/line.html>)

※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>)