

Press Release



2016年5月31日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、Facebook Messenger を利用した顧客コミュニケーションサービスの提供を開始

企業のメッセージングツール活用での豊富な実績と経験を活かし
お客様企業のセールス&マーケティング領域や、カスタマーケアなどを支援

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、Facebook Messenger を利用した企業と顧客とのコミュニケーションサービスの提供を新たに開始します。

Facebook と Messenger は、連絡を取り合うのにとっても便利な手段です。今や毎月9億人もの人に利用されている Messenger は、友達や家族と会話を楽しむだけでなく、ビジネスとのやりとりにも使われるようになってきています。Messenger 上では、毎月10億件以上のメッセージが個人とビジネスの間を行き交っています。

このたび新たに提供されるサービスで、顧客は、問い合わせ先となる企業アカウントへ、Messenger から様々な問い合わせを行うことができるようになります。また、企業側も1オペレーターの複数対応(最大11名)や、対応ログの蓄積、レポート機能など、コンタクトセンターでの顧客対応業務を効率的に実施することが実現できます。

Facebook Messenger を利用した 顧客コミュニケーションサービス活用例



トランスコスモスは、企業と顧客の双方向コミュニケーションを可能にするメッセージングツールの活用について豊富な実績と経験があります。トランスコスモスはこれらの知見と運用体制を Facebook Messenger での顧客コミュニケーションサービスでも活用することで、お客様企業のセールス&マーケティング領域や、カスタマーケアなどを支援してまいります。なお、本サービスの提供には、プラットフォームとなっている、オラクルのカスタマーサービスを支援するクラウド・アプリケーションである「Oracle Service Cloud」のライセンスが必要となります。

※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
 ※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
 ※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28カ国・159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 45 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>)