

Press Release



2017年4月20日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、チャットプラットフォーム「DECAds Chat Edition」の提供を開始

Web サイト、LINE や Facebook を活用した、企業と顧客のチャットコミュニケーションを実現

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、チャットプラットフォーム「DECAds Chat Edition(デックアズ チャット エディション)」の提供を開始しました。

「DECAds Chat Edition」は、さまざまなソーシャルメディアや Web サイト、企業アプリを活用し、お客様企業と顧客のチャットによる One to One コミュニケーションをサポートする、コンタクトセンターオペレーションプラットフォームです。マーケティング、セールスからカスタマーサポートまで幅広いシーンでリアルタイムなコミュニケーションを活性化させ、企業と顧客のエンゲージメントを強化するとともに、チャットボット(自動応答機能)対応により効率の良いコミュニケーションを実現します。(LINE の法人向けカスタマーサポートサービス「LINE カスタマーコネクト」にも対応)

オペレーター管理画面にはリアルタイムモニタリングやレポート機能も実装されています。また、クラウドサービスでありながらカスタマイズ性も非常に高く、料金システムや基幹システムとのつなぎ込みも可能で、多様なサービスの提供を実現します。

■「DECAds Chat Edition」の特徴

1. マルチエントランス対応

メッセージングアプリ、Web ブラウザなど、複数のエントランスから同時にチャット対応が可能

2. チャットボット(自動応答)の実装

ボット(自動応答)対応からお問い合わせ内容に応じて有人対応へ切り替えることが可能

3. 充実したオペレーター支援機能

KPI 管理、過去ログ管理など、効率的なチャットオペレーションを実現

「DECAds Chat Edition」のサービス開発にあたり、モビルス株式会社(本社:東京都品川区西五反田、代表取締役社長: 石井智宏)と資本・業務提携を行い、OEM 供給を受けています。今後、「DECAds Chat Edition」としての独自機能を実装する予定です。

■トランスコスモスの「DEC」サービス

トランスコスモスではデジタル社会における消費者行動の変化に適応すべく、Digital Marketing、EC、Contact Center の頭文字を取った「DEC」として組織を統合し、お客様企業へのサービス提供を行っています。この「DEC」を実現するサービスとして、これまでにDMP サービス「DECode(デコード)」、チャット広告メニュー「DECAds(デックアズ)」を開発、提供しています。「DECAds Chat Edition(デックアズ チャット エディション)」は、「DECAds」のチャット機能としての提供に加え、広告からサポートまでをトータルで提供する「DECAds」シリーズのサービスのひとつとして、サービス提供を行います。

今後も集客、販売、サポートまでをワンストップに提供していく先進的な運用サービスの提案や、新サービスの開発に積極的に取り組んでいきます。

■トランスコスモスのチャットサービスへの取り組み

トランスコスモスは 2011 年 5 月より、「ソーシャルメディア運用サービス」の提供を開始し、渋谷ソーシャルメディアセンターと全国のコールセンター拠点と連携しながら、これまで約 100 以上のお客様企業にサービスを提供してきました。企業のソーシャルメディア活用において、その運用体制や統制、リスク管理やマーケティングの観点から、監視体制を強化したいという要望が多く聞かれる一方で、消費者のデジタル化にあわせた能動的な提案が求められています。このような要望に対し、消費者とのコミュニケーションを広告と連携していくことで、企業のサービスをより多くの消費者に、正しく届けることが可能となります。

■「LINE カスタマーコネク」とは

「LINE カスタマーコネク」は、コンタクトセンターが LINE を介して、AI や有人によるチャット対応や音声通話対応などをシームレスに行い、状況やニーズに応じた適切なカスタマーコミュニケーションを実現するサービスです。

※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

(モビルス株式会社について)

モビルスは、自動・有人のハイブリッド対応が可能なコンタクトセンター／顧客サポート向けチャットツールの開発・販売、および OEM 提供を行っています。リアルタイムモニタリングやレポート機能を備え、コンタクトセンターオペレーションに最適化した「モビエージェント」では、企業のウェブ、オリジナルアプリ、SNS といった複数チャネルと連携させることで、チャット問い合わせの一元対応が可能です。また、各種の人工知能や CRM/FAQ システムと連携し、チャットボット(自動応答)と有人応答のシームレスな顧客サポートを実現します。(URL:<http://mobilus.co.jp/>)

(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、お客様企業のビジネスプロセスをコスト削減と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 31 カ国・171 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 49 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事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)