

Press Release

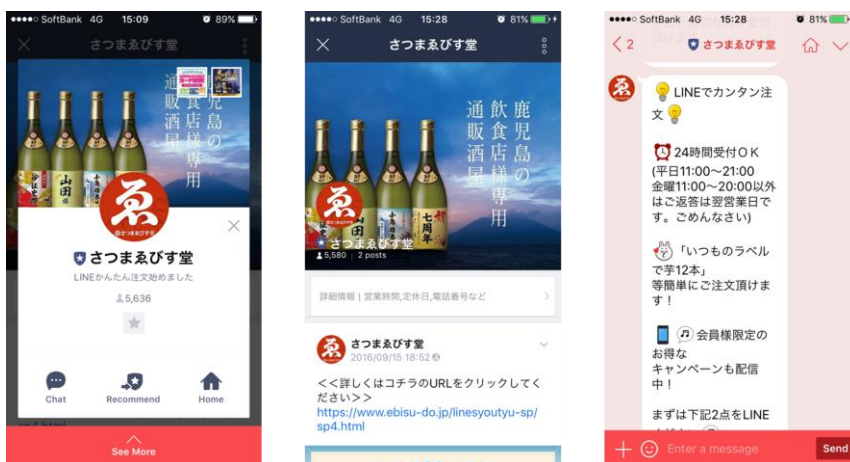


2017年7月24日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、さつまゑびす堂に LINE 上での bot による注文対応サービスを提供

飲食店などの各店舗から 24 時間注文受付を可能に。開設から 2 週間でオンライン売上の 7%を bot で対応

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、薩摩焼酎の通信販売企業である株式会社薩摩恵比寿堂(本社:鹿児島県鹿児島市、代表取締役社長:藤根 力、以下、さつまゑびす堂)に、LINE のトーク画面上で商品選択から注文までを完結させる「メッセージアプリ EC サービス」の機能を、4 月 14 日より提供開始しました。

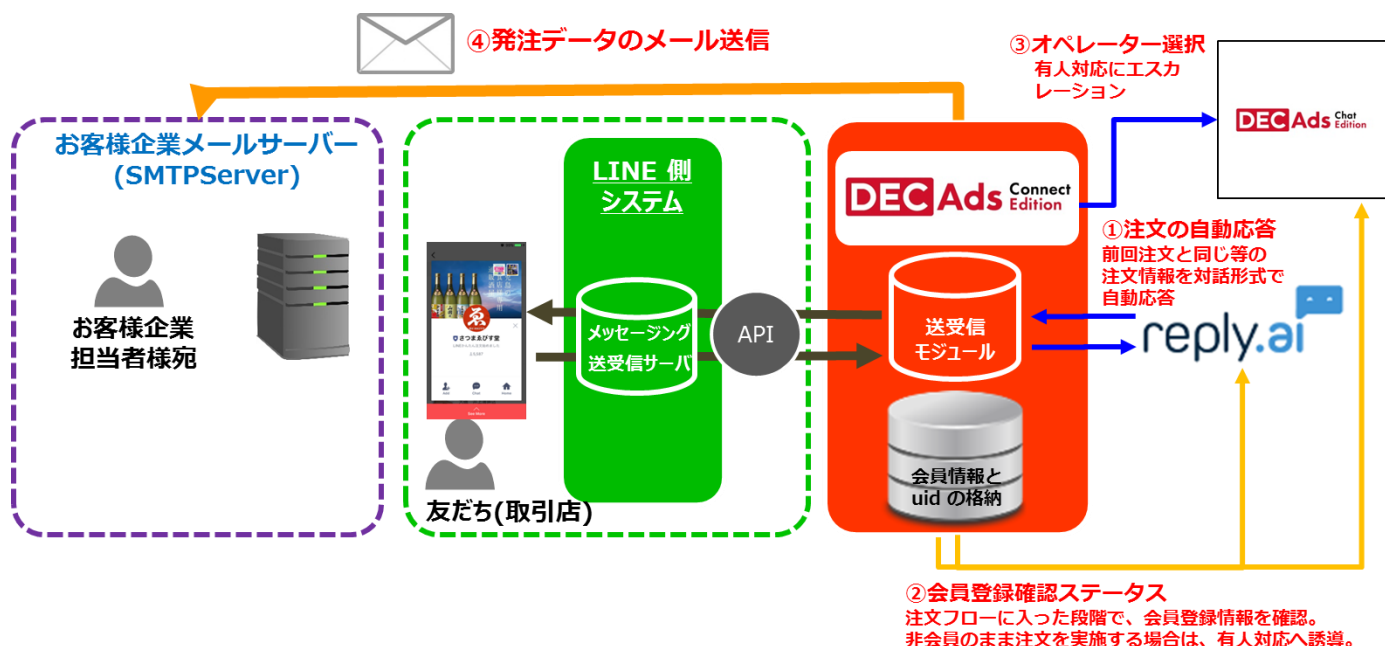


トランスコスモスはさつまゑびす堂がもつ LINE@アカウントに、「メッセージアプリ EC サービス」の機能を提供しました。これにより、米国 Reply, Inc.社の bot 構築プラットフォーム「Reply ai」によって生成された bot(自動応答)が取引店からの注文に対応するため、全国から 24 時間、注文受付することが可能になりました。また、会員情報との連携により、取引店が毎回注文する商品は、トーク画面内のメニューから「いつもの注文」を押すだけで注文できます。チャット運用管理プラットフォームである「DECAads Chat Edition」とも接続されているため、お問い合わせなど有人対応が必要なケースには、bot から有人対応へエスカレーションを行い、注文対応オペレーションのスリム化も実現しました。

■さつまゑびす堂での注文の流れ



■サービス構成図



■株式会社薩摩恵比寿堂 代表取締役社長 藤根 力さまより、以下のコメントをいただいています。

「電話対応、LINE を活用したチャット対応に加え bot 対応を導入したところ、開始から約 2 週間でオンライン売上の約 7% を bot が占めるまでとなりました。LINE という使い慣れたインフラによる操作性、お友だち追加のみでサービスが利用できるなどの手軽さに加え、お客様である飲食店様が営業終了後などに時間を気にせず注文できるなど、その利便性が受け入れられていると思います。繁忙期には電話が殺到し対応できないなど、弊社の注文受付運用における課題も解消され、インバウンドコールの緩和、アウトバウンドコールの強化につながっています。」

トランスコスモスは、企業による One to One マーケティングを可能にする LINE ビジネスコネクトを活用したプラットフォームをいち早く開発し、企業の LINE 活用について豊富な実績と経験があります。さらに、経験豊富な AI ストラテジスト 100 人を組織化し、bot の設計や運用チューニングなど bot 関連サービスをワンストップで提供しています。トランスコスモスは、これらで培った経験と技術を活かし、今後もお客様企業の EC 展開を支援していきます。

●さつまゑびす堂(<https://www.ebisu-do.jp/>)について

さつまゑびす堂は、飲食店専門の通販酒屋です。品質の高い鹿児島の本格焼酎をはじめ、自社オリジナルワイン、酒類全般を、全国の飲食店様へお届けしています。商品のご提供だけでなく、店舗さまの販促サポートにオリジナルラベルサービスや販促品のご提供も行っております。

※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

※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・172 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>)

報道関係者お問い合わせ先

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部 富澤

Tel: 03-4363-0123 Email: pressroom@trans-cosmos.co.jp