

Press Release



2017年11月6日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、LINE と Salesforce Service Cloud を連携した顧客コミュニケーションサービスを提供開始

コミュニケーション管理プラットフォーム「DECAds Connect Edition」で連携し、
マーケティングからカスタマーサポートまでの具体的施策を迅速かつ効率的に実現

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)は、LINE 株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:出澤剛)が提供する LINE ビジネスコネクと、米国セールスフォース・ドットコム(日本法人:株式会社セールスフォース・ドットコム、本社:東京都千代田区、代表取締役会長兼社長:小出伸一)が提供するカスタマーサービスプラットフォーム「Salesforce Service Cloud」を連携させるソリューションを提供します。LINE における顧客とのコミュニケーションを Salesforce Service Cloud で管理することで、セグメント配信や O2O・キャンペーン施策、カスタマーサポートなどの顧客コミュニケーションを迅速かつ効率的に実現します。



トランスコスモスが提供するコミュニケーション管理プラットフォーム「DECAds Connect Edition」によって、LINE ビジネスコネクと、Salesforce Service Cloud が連携します。これにより、Salesforce Service Cloud をすでに導入しているお客様企業はもちろん、これから導入する場合でも、LINE による顧客とのコミュニケーションを迅速かつ効率的に開始することができます。さらに、お客様企業がもつ顧客情報などのデータベースや、チャットソリューションとの連携も開発不要なため、容易に開始することが可能です。

トランスコスモスは今後とも、お客様企業と顧客のコミュニケーションにおいて、最適なソリューションと運用サービスを組み合わせ、マーケティングからサポートまでを支援していきます。

■LINE ビジネスコネクとは

LINE 株式会社公式アカウントの各種機能を企業向けに API で提供し、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、企業の持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 株式会社では、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。

■「DECAds Connect Edition」とは

LINE、Facebook メッセンジャーなどの各種コミュニケーションチャネルと、お客様企業がもつ顧客情報、購買履歴、サイトログなどのデータベース、bot/AI などのチャットソリューションを適切に組み合わせ、お客様企業と顧客とのコミュニケーションを支援するコミュニケーション管理プラットフォームです。顧客とのメッセージ配信やチャット施策ごとの開発が不要なこと、API を介する設計によりコミュニケーションチャネルや外部データベース、ソリューションとの連携にかかる工数を大幅に削減できることが特徴です。

■統合プラットフォーム「DECAAds」について

「DECAAds」は、コミュニケーションで企業と消費者をつなぐ統合プラットフォームです。「DECAAds」にはチャット広告配信機能が備わっており、ユーザーを広告からチャットへ誘導し対話することで、消費者の課題解決や興味関心度の向上をはかり、ユーザーエンゲージメントを高めます。また、「DECAAds」は、トランスコスモス独自の「DEC」サービス群(DMP サービス「DECCode(デコード)」や、企業向け API「DECAAds Connect Edition(デックアズ コネクトエディション)」など)や、その他提携している AI/BI ツールなどと連携することができ、さまざまなチャネルのデータを統合・分析・活用し、チャネル統合型コミュニケーションを実現します。

■トランスコスモスの「DEC」サービス

トランスコスモスでは 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。これはデジタル社会における消費者行動の変化に適應するため、企業のサービスもデジタルを軸に広告や購買、サポートまでをワンストップで提供する必要があると考えているためです。この「DEC」を実現するサービスとして、統合プラットフォーム「DECAAds」を開発・提供しています。

※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 33 カ国・176 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>)