

Press Release



2018年1月25日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、リコールや情報漏えいなどの緊急事態発生時に チャットで窓口対応を行う「DECAds for Emergency」を提供開始

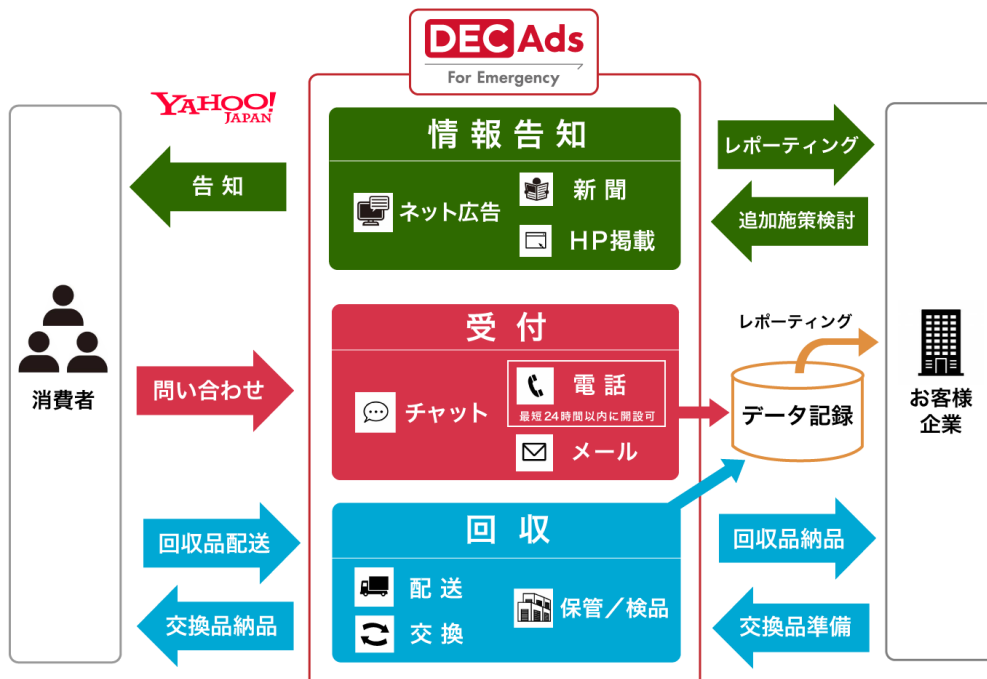
インターネット広告の謹告からチャットの問い合わせ窓口へ直接誘導することで
リアルタイムかつ効率的なコミュニケーションを行い企業やブランドイメージの早期信頼回復をサポート

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、リコールや情報漏えいなどの緊急事態発生時にチャットで窓口対応を行う「DECAds for Emergency」を、2018年3月より提供開始します。



近年、企業を取り巻く環境はますます複雑化し、リスクもまた多様化しています。リコールや情報漏えいなど企業における緊急事態が発生した場合、リスクを最小限に抑え顧客の信頼回復をするためには、迅速なサポート体制の構築が重要です。

「DECAds for Emergency」は、トランスコスモス独自の統合プラットフォーム「DECAds(デックアズ)」と、企業の緊急事態発生時に窓口開設から製品回収・配送までの一連業務をワンストップで提供する「緊急コールセンターサービス」を統合し、チャット bot や 有人チャットでの窓口対応を可能とするサービスです。「DECAds」の機能により、インターネット広告の謹告から顧客を問い合わせ窓口へ直接誘導し、チャットでサポートすることができます。これにより、顧客は時間や場所にとらわれることなく、気軽にチャットでリコール受付や問い合わせをすることが可能になりました。



また、「DECAAds for Emergency」は、ヤフー株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:宮坂学)が提供する国内最大級のポータルサイト「Yahoo! JAPAN」に、同社の広告サービスを通して謹告を掲載することができます。「Yahoo! JAPAN」の圧倒的なリーチ力から短期間での大規模な告知が可能となり、告知の浸透率および製品の回収率に貢献します。また、「Yahoo!ディスプレイアドネットワーク」(YDN)や「Yahoo!コンテンツディスプレイ」(YCD)などの広告サービスでは、特定のユーザー層を対象としたターゲティング配信や、「Yahoo! JAPAN」の掲載パートナーサイトへの配信が可能となります。

トランスコスモスは、統合プラットフォーム「DECAAds」を通して、利便性の高いチャットを追加することによりサポートチャネルを充実させ、コンタクトセンター業界における幅広い実績やコミュニケーションノウハウを活用した品質の高い顧客対応を提供します。また、顧客と企業のコミュニケーションの円滑化を促進し、顧客の製品回収に関する不安解消や課題解決をはかり、企業に対するイメージの早期信頼回復をサポートしていきます。

■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。

■「緊急コールセンターサービス」について (<https://www.trans-cosmos.co.jp/special/callcenter/recall.html>)

「緊急コールセンターサービス」は、企業の緊急時に最短 24 時間で顧客窓口を開設し、トランスコスモスのロジスティクスセンターを活用した製品回収までの一連業務をワンストップでサポートします。さらに、ショートメッセージサービスによる告知や、インターネットならではの広告手法を取り入れた告知サービスの提供も行っています。

■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、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応するため、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が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・170 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>)