

Press Release



2018年6月19日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、北海道エア・ウォーターにLINEで問い合わせに対応するサービスを提供開始

チャットbot・チャット・電話で24時間365日問い合わせに対応するハイブリッドコンタクトセンターを実現

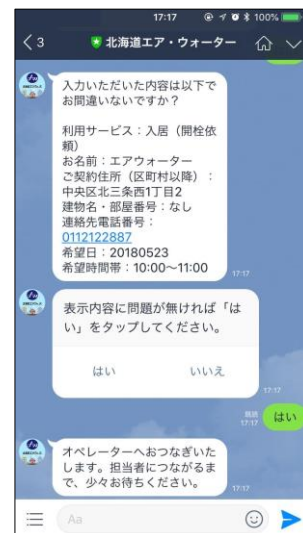
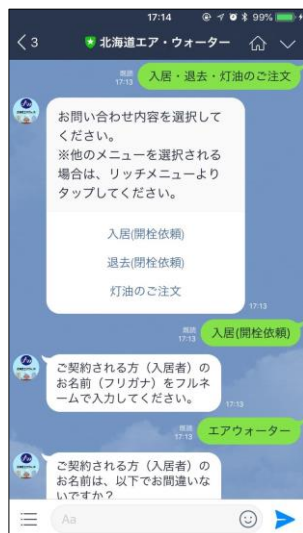
トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼COO:奥田昌孝)は、エア・ウォーター株式会社(証券コード4088)のグループ会社である北海道エア・ウォーター株式会社(本社:北海道札幌市、代表取締役社長:曾我部 康)に、LINEによる問い合わせ対応サービスを提供します。すでに提供しているコールセンターサービスに加え、LINEを活用したチャットbot・チャット(有人対応)を6月20日より開始し、LPガスや灯油に関する申し込みや問い合わせに24時間365日に対応します。



北海道エア・ウォーターが6月20日より開始するサービスは、LPガスや灯油利用者からの申し込みや問い合わせに対し、LINEアプリ上で問い合わせに迅速に対応するサービスです。例えば、保安点検や開栓などの作業依頼はLINE内でのやり取りで完了するほか、ガスコンロの使い方やポイントサービスの登録などに関しても、チャットbotによる画像やページ誘導により利用者の問題を解決することができるようになります。

トランスコスモスは、本サービスのシステム構築およびチャットbotのシナリオ構築、チャット有人対応を提供します。システムの構築では、トランスコスモスが独自開発した「DEC Connect(デック コネクト)」がハブとなり、「LINE ビジネスコネクト」とトランスコスモスが提携する米国Reply, Inc.のbot構築プラットフォーム「Reply ai」、日本オラクルの「Oracle Service Cloud」を接続し、LINE上で問い合わせに対応します。すでに2017年7月より北海道エア・ウォーターに提供しているコールセンター運営で培った実績をもとに問い合わせ内容の分析を行い、チャットbotのシナリオを構築することで自動応答を可能にしました。

■サービス提供イメージ



北海道エア・ウォーターでは、これまで電話を中心に行っている顧客サポート業務を、LINE 上でのチャットとチャット bot に移管することで、月間約 25,000 件のお問い合わせのうち 1/3 が自動化されると見込んでいます。

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。LINE の法人向けサービスの販売・開発のパートナーを認定する「LINE Biz-Solutions Partner Program」の「LINE Biz Account」部門において、「Sales Partner」最上位の「Diamond」に認定されています。

■LINE ビジネスコネクト とは

LINE 株式会社が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 ビジネスコネクト」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。

※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。

文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

※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・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>)