

LINE を活用したカスタマーサポートツール「KANAMETO」と 「Salesforce Service Cloud」の連携パッケージを開発

transcosmos online communications 株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:貝塚 洋、以下 transcosmos online communications)は、LINE を活用したカスタマーサポートツール「KANAMETO(カナメト)」と、セールスフォース・ドットコムが提供する「Salesforce Service Cloud(以下、Service Cloud)」を連携したパッケージを開発、提供いたします。

■パッケージ開発の背景と目的

LINE 株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:出澤 剛、以下 LINE)が提供するコミュニケーションアプリ「LINE」は日本国内で月間アクティブユーザー8,100万人を超え*、メールや電話に並ぶコミュニケーションツールとして急速に社会インフラ化している事を背景に、ユーザーからの問い合わせ等を「LINE」で受け付ける企業が増加しています。

*2019年6月時点

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)とLINE、Salesforce Ventures が出資する transcosmos online communications は、LINE が法人向けに提供する LINE 公式アカウントの API と接続し効率的なカスタマーサポートを実現するため LINE 公式アカウント対応のカスタマーサポートツール「KANAMETO(カナメト)」を提供してきましたが、

- ・問合せ受付後の処理、ワークフローを効率化したい
- ・Service Cloud でカスタマーサポートのデータを一元管理したい

というニーズに対応するため、コンタクトセンター向けプラットフォームである Service Cloud と連携したパッケージを開発いたしました。

■当パッケージの特徴

当パッケージでは、「KANAMETO」で対応を行った LINE 上でのチャット対応データを Service Cloud にリアルタイム連携します。

これにより、

- ・管理者が Service Cloud 上でチャット対応状況をリアルタイムで可視化
- ・問合せ受付後の対応を Service Cloud 上で管理
- ・電話やメールと一緒に LINE での対応履歴を Service Cloud で一元管理する事が可能となります。

■今後の展開

当パッケージは、まずは地方自治体向けに提供を開始いたします。2019年10月10日、11日に開催される「地方自治情報化推進フェア 2019」でセールスフォース・ドットコムが出展するイベントブース及びセミナーで詳細をご説明します。

なお、当パッケージは、地方自治体だけでなく民間企業への提供も順次開始予定です。

■地方自治体向けに提供を開始する背景

地方自治体では人口減少を背景に行政の効率化が図られており、特にITを用いたデジタルトランスフォーメーションが推進されています。

セールスフォース・ドットコムは、住民からの問い合わせや申請を受け付けるだけでなく、受付後の処理を効率的に行う優れたワークフロー機能を備えた Salesforce Platform を地方自治体向けに提供しています。LINE は「持ち運べる役所」をキーワードに様々な行政サービスを「LINE」上で行える仕組み提供を推進しており2019年4月には地方自治体でLINE公式アカウントの利用料が無料となる「地方公共団体プラン」を発表しました。transcosmos online communications は、「LINE」でいじめ相談や虐待相談の対応を行う SNS カウンセリング事業において KANAMETO を多くの自治体に提供しています。

3社の提供サービスを組み合わせる事で、地方自治体における「優れた住民サービスの提供」と「行政のデジタルトランスフォーメーション」を支援する体制を強化いたします。

■株式会社セールスフォース・ドットコム 常務執行役員 アライアンス本部長 井上靖英氏のコメント

この度のパッケージ開発を心より歓迎いたします。カスタマーサポートのチャネルとして「LINE」への対応が求められる機会が多い中、自治体やコンタクトセンターを中心にLINEによるカスタマーサポートツールとして評価の高いKANAMETOとService Cloudが連携する事で、カスタマーサポートのマルチチャネル化推進に繋がる事を期待しています。

■LINE 株式会社 執行役員 広告ビジネス事業担当 池端由基氏のコメント

この度の連携を大変嬉しく思っております。LINE 公式アカウントは、2018年12月からさらに導入しやすい新たな料金体系にて提供しており、ますます多くの企業様にご活用いただいております。LINEを活用したユーザーコミュニケーションを推進してこられた2社との連携により、まずは地方公共団体様、そして民間企業様へのサービス展開を進めてまいります。デジタル化が推進されることでLINEユーザーが利便性を実感し、豊かな体験ができる世界の実現を目指します。

※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

(transcosmos online communications 株式会社について)

transcosmos online communications 株式会社は、トランスコスモス株式会社とLINE 株式会社の合併会社として、2016年5月に設立されました。2017年10月には米国セールスフォース・ドットコムの投資部門であるSalesforce Venturesからも出資を受けています。LINEのプラットフォーム・ユーザー基盤とトランスコスモスの営業・開発力などを活かし、企業とユーザーのより良い関係構築を実現するさまざまなソリューション・サービスの提供に向けて取り組み、企業とユーザーの新たなコミュニケーションのデファクトスタンダードを目指しています。

(<https://transcosmos-online.com/>)