

ワークスモバイルジャパン、ServiceNow Japan・LINEと連携し、 「LINE WORKS」を活用した問い合わせ対応ソリューションモデルを開発 ～第1弾として「児童虐待相談対応ソリューション」を提供開始～

ビジネス版 LINE「LINE WORKS」を提供するワークスモバイルジャパン株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：石黒 豊、以下 ワークスモバイルジャパン）は、デジタルワークフローソリューションを提供する ServiceNow Japan 合同会社（本社：東京都港区、執行役員社長：村瀬 将思、以下 ServiceNow Japan）、コミュニケーションアプリ「LINE」を提供する 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）と共同で、「LINE WORKS」と「ServiceNow Customer Service Management」、「LINE」を連携させた問い合わせ対応ソリューションモデルを開発したことをお知らせいたします。第1弾ソリューションとして、10月より「児童虐待相談対応ソリューション」の提供を開始します。



これまで、企業や自治体等の問い合わせ対応窓口では、相談受付後の対応や処理工程がプロセス化されていない場合、対処に遅延が生じるほか、対応する担当者と相談者のやり取りがブラックボックス化してしまうことにより、組織での対応状況の把握が困難になるといった課題が顕在化していました。

■問い合わせ対応ソリューションモデルについて

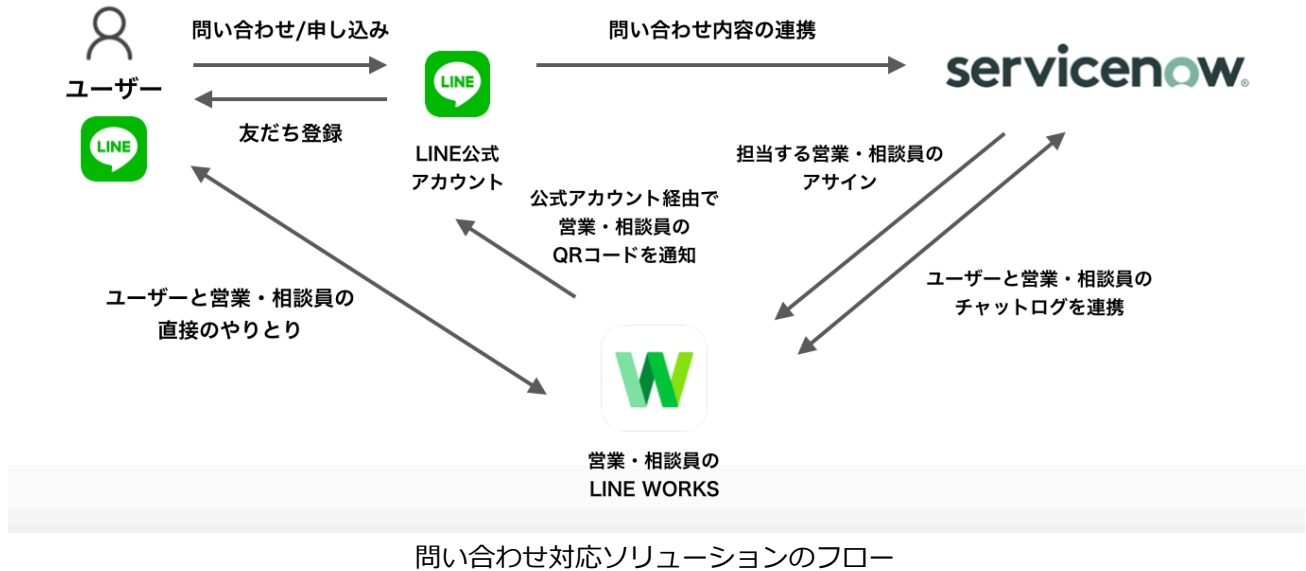
本ソリューションモデルでは、まず、顧客や住民などの相談者が、自身の「LINE」アカウントから企業や各種団体が開設した「LINE」の公式アカウントへ問い合わせを行うと、「ServiceNow Customer Service Management」のチャットボットが相談内容を聞き出し、自動的に問い合わせチケットを作成し、相談担当者をアサインします。次に、アサインされた相談担当者の「LINE WORKS」アカウントへ問い合わせ・相談内容が通知されます。担当者及び監督者は、自身の「LINE WORKS」アカウントと相談者の「LINE」アカウントがつながるグループトークで問題解決に向けたコミュニケーションを行います。

また、「LINE WORKS」上の会話のログ情報、改善アクションを含めた対応状況に関する情報は、

WORKS MOBILE

「ServiceNow Customer Service Management」へシームレスに更新されます。

本ソリューションモデルを活用することで、チャットを活用した迅速なコミュニケーション環境、問題解決に当たる部門を横断した情報共有の環境が実現。顧客の問題解決に迅速に対処できるようにすることで、顧客満足度を向上させることが可能になります。



■第1弾ソリューション「児童虐待相談対応ソリューション」について

本ソリューションモデルを活用した第1弾ソリューションである「児童虐待相談対応ソリューション」は、昨今の新型コロナウイルスの感染拡大に伴う自粛生活のストレスから、児童相談所に寄せられる児童虐待に関する相談ケースが増加している状況を受けて開発しました。「LINE」を活用し相談のハードルを下げるとともに相談から問題解決に至るプロセスを迅速に行う環境を提供し、児童虐待の深刻化防止を目指しています。

なお、本ソリューションは、ServiceNowのパートナーである株式会社システムサポートが、ソリューションパッケージとしてServiceNow Storeで提供します。

今後もワークスマイモバイルジャパンは、ServiceNow JapanとLINEとの連携を強化し、児童虐待相談対応ソリューションに加えて、保守メンテナンスや損害保険における事故対応のソリューションなどを順次提供していく予定です。

「LINE WORKS」とは

チャットやスタンプはもちろん、掲示板、カレンダー、アドレス帳、アンケートなど、仕事で活用できる充実したグループウェア機能を揃えた「ビジネス版LINE」です。なじみのあるコミュニケーションアプリ

「LINE」のような使いやすさのため、ユーザーの教育も必要なく、導入したその日から誰でもすぐに使えま

WORKS MOBILE

す。2019年8月に発表された「ソフトウェアビジネス新市場 2019年版」[※]では、2年連続で有料ビジネスチャット国内シェア No.1 を獲得しました。

※：出典 富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2019年版」

■会社概要

社名：ワークスマイルジャパン株式会社

本社：東京都渋谷区神宮前 1-5-8 神宮前タワービルディング 11F

設立：2015年6月

代表者：代表取締役社長 石黒豊

資本金：55億2,000万円

URL：<https://line.worksmobile.com/jp/>

※：記載の会社名、製品名は、それぞれ会社の商標または登録商標です。

※：本プレスリリース記載の情報は発表日現在の情報です。予告なしに変更されることがありますので、予めご了承ください。

■本リリースに関するお問い合わせ先

ワークスマイルジャパン広報事務局（株カケル内） 担当：山崎

TEL：070-4471-4264

Mail：info@kakelu.com