

進研ゼミ小学講座 新規顧客窓口到会話 AI 機能、 「LINE カスタマーコネク」を活用したチャットサービスを導入

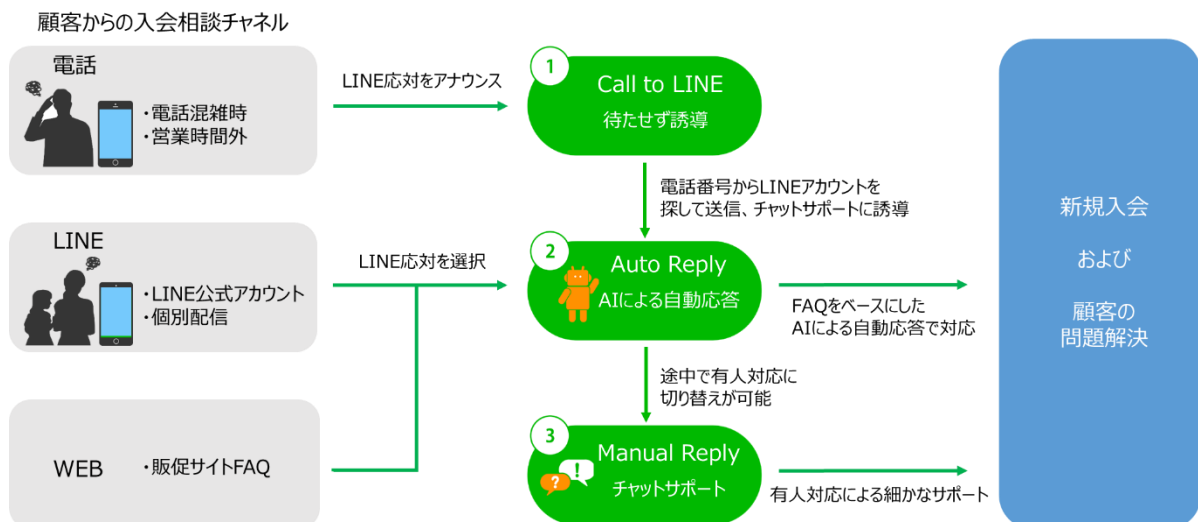
株式会社ベネッセホールディングスの子会社、株式会社ベネッセコーポレーション（本社：岡山市、代表取締役社長：小林仁 以下：ベネッセ）は、2017年9月20日から「LINE カスタマーコネク」を活用したチャットによるサポートサービスを、進研ゼミ小学講座の新規顧客向け問い合わせ窓口を導入しました。導入を通じて、自動およびオペレータによるチャット対応で、顧客からの問い合わせ方法の選択肢を増やし、顧客の利便性向上と新規入会の最大化を図ります。

株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：丸山英毅 / 以下、TMJ）は、ベネッセの顧客サービス業務で長年培ってきた経験・ノウハウを活かしてチャットサービスの業務運用を担います。ジェネシス・ジャパン株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：細井洋一 / 以下、ジェネシス）は、オムニチャネル顧客エンゲージメント基盤『Genesys PureConnect』を活用して、サービスの実現を支援します。

「LINE カスタマーコネク」の活用により、以下を実現：

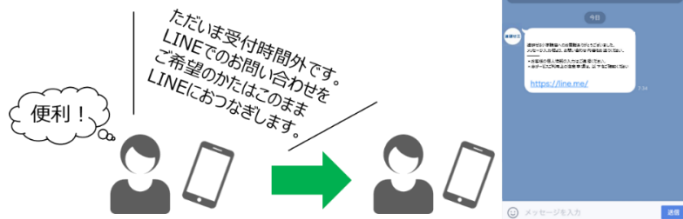
- 従来の電話・WEBに、『Auto Reply（AIによる自動応答）』（24時間365日対応）、『Manual Reply（チャットサポート）』（9時～21時対応）を加えて、多様かつ柔軟に問い合わせに対応
- 携帯電話から入電した電話番号を元に『Call to LINE』を介してユーザーのLINEアカウントを自動検索・チャットサービスを提案。電話混雑時でもお待たせすることなく顧客対応
- LINE 応答履歴を蓄積してAIの学習用データとして分析・活用し、自動回答の精度を上げて、早く・確実な自己解決を促進

■ サービス提供フロー



■ 画面イメージ

① Call to LINE (入電 IVR→LINEへ連携)



② AI自動回答



③ オペレータがチャットでサポート



- 株式会社ベネッセコーポレーション URL : <http://www.benesse.co.jp/>

ベネッセグループは、一人ひとりの「よく生きる」を実現するために、人々の向上意欲と課題解決を生涯にわたって支援しています。グループ企業であるベネッセコーポレーションでは主に教育と生活分野を担います。教育分野では、子ども向け通信教育教材「こどもちゃれんじ」「進研ゼミ」や、学校向け模試事業など、幅広い学習商品・サービスを提供しています。また、生活分野では雑誌やウェブを中心に、妊娠や育児、毎日の暮らしを応援する情報・サービスを提供しています。

- 株式会社 TMJ URL : <http://www.tmj.jp>

TMJ は、ベネッセコーポレーション「進研ゼミ」のインハウスセンターが独立分社する形で1992年に設立、今年で設立25周年を迎えます。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコールセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供しています。2017年にはセコムグループの100%子会社となり、より強固で安全性の高いグループネットワークを構築しています。

- ジェネシス・ジャパン株式会社 URL : <http://www.genesys.com/jp>

ジェネシスは毎年250億件以上の世界最高クラスの顧客体験を支えています。社員や顧客の会話をいつでもあらゆるチャンネルで繋ぐことからジェネシスの成功が生まれます。100カ国10,000社以上が信頼する業界トップのCXプラットフォームにより、大きなビジネス成果と永続的な関係を構築しています。最高の技術と人間の創意を結集により、自然なコミュニケーションを反映し、お客様の考え方に沿ったソリューションを構築します。業界をリードするジェネシスのソリューションは、すべてのチャンネル、オンプレミス、クラウドで変わらないパフォーマンスを発揮し、真のオムニチャンネルを促進します。柔軟性に優れ、直感的、そして利用者の能力を余すところ無く発揮できるコミュニケーションを実現することができます。

* LINE カスタマーコネクト URL : <https://cc.line.me/ja/services.html>

LINE 株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤剛）が提供する法人向けカスタマーサポートサービス。コンタクトセンターが LINE を介して、AI や有人によるチャット対応や音声通話対応などをシームレスに行い、状況やニーズに応じた適切なカスタマーコミュニケーションを実現するサービス。

【このプレスリリースについての報道機関問い合わせ先】

株式会社ベネッセホールディングス 広報・IR部 宮本・齋藤・川上

TEL : 042-357-3658 FAX : 042-389-1757

TMJ 株式会社 事業基盤本部 事業企画部 広報・宣伝室 泉・小島

TEL : 03-6758-2016 FAX : 03-5389-5843

E-Mail : pr@tmj.jp

ジェネシス・ジャパン株式会社 マーケティング本部 斉藤

TEL : 03-5989-1430

E-Mail : tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシス・ジャパン広報事務局（カーツメディアワークス内） ザバヴァ・アレクサンドル

TEL : 03-6427-1627

E-Mail : alex@kartz.co.jp