

# Press Release



2016年11月16日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、LINE を活用した法人向けカスタマーサポートサービス 「LINE Customer Connect」の販売・運用代理パートナーに

LINE Customer Connect 対応とカウンセリング型セールス専門拠点を新設し、LINE 関連サービスをさらに強化

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、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、11月16日にLINE株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:出澤 剛、以下、LINE)より発表された、LINE を活用した法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」の販売・運用代理パートナーになりました。

今後、「LINE Customer Connect」を活用し、コールセンター内でのチャットとコールのハイブリッド運用による、最適化・効率化されたカスタマーサポートサービスを提供していきます。

トランスコスモスでは、「LINE Customer Connect」の販売・運用代理パートナーになるとともに、横浜にカウンセリング型セールス専門拠点「横浜デジタルコミュニケーションセンター」を新設します。

このセンターでは、専門人材を活用し、お客様企業のマーケティング & セールスに特化した次世代型チャットコマースオペレーションをこれまでにない規模で実現します。60名以上の、アパレル、コスメ、金融などの専門知識をもったオペレーターがLINEならではのコミュニケーションカルチャーをふまえ、顧客とのカウンセリング型セールスを行います。

### <横浜デジタルコミュニケーションセンター>



また、LINE を利用したチャットコミュニケーションはすべてをオペレーターが対応するのではなく、トランスコスモスがすでに開発・販売をおこなっている bot プラットホーム「Reply.ai」を利用して、定型業務は Reply.ai が対応し、有人対応が必要な場面ではオペレーターが対応するなど、効率的かつ顧客に快適なサポート体験、購入体験の提供を実現します。

## ■ bot による対応とオペレーターによる対応の切り分けイメージ

コミュニケーション開始直後の切り分けの質問等はbotが担当し、おもてなしの対応はオペレーター。  
購入決定後の定型業務は再度botが対応することにより、効率的にお客様とのコミュニケーションを提供します。



トランスコスモスは、これまでの経験で培った LINE やチャットによる顧客コミュニケーションのオペレーションノウハウを活かし、これからも幅広いお客様企業に対して、サービスの導入と運用の両面で支援していきます。

※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、お客様企業のコスト削減を支援するコンタクトセンター・人事／経理／営業バックオフィス・受発注／SCM・システム開発／運用などのサービスを、また、お客様企業の売上拡大を支援するビッグデータ分析・インターネット広告・Web サイト構築／運用・スマートフォン／ソーシャルメディア活用・テレマーケティングなどのサービスを、アジアを中心に世界 29 カ国・164 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 46 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高品質な BPO サービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global BPO Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)