

Press Release



2017年5月26日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス独自の統合プロダクト「DECAds」から LINE、Facebook メッセンジャーなどを活用した CRM プロダクトをリリース

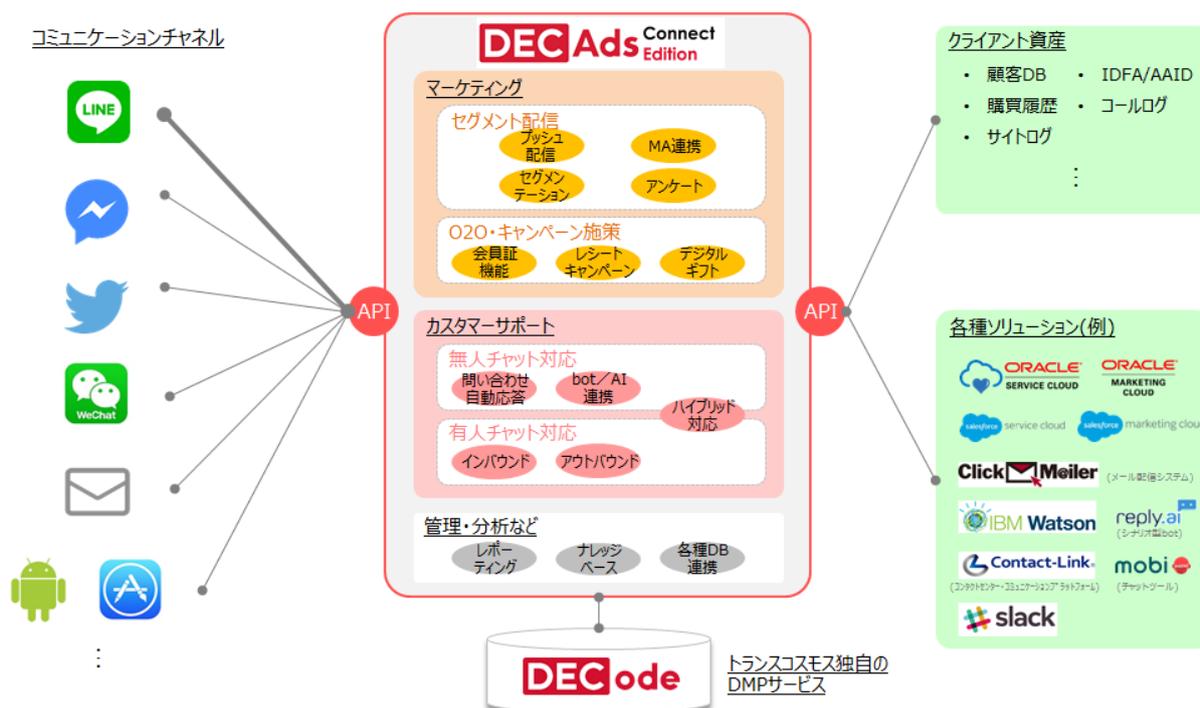
セグメント配信、O2O・キャンペーン施策からカスタマーサポートまで、
LINE や自社 DB などの顧客情報を具体的な施策へ迅速に転換

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、企業と顧客をつなぐ「DECAds Connect Edition(デックアズ コネクト エディション)」の提供を開始しました。

DEC Ads Connect Edition

「DECAds Connect Edition」は、コミュニケーション管理プラットフォームです。LINE、Facebook メッセンジャーなどの各種コミュニケーションチャンネルと、お客様企業がもつ顧客情報、購買履歴、サイトログなどのデータベース、bot/AIなどのチャットソリューションを適切に組み合わせ、お客様企業と顧客とのコミュニケーションを支援します。顧客とのメッセージ配信やチャット施策ごとの開発が不要なこと、APIを介する設計によりコミュニケーションチャンネルや外部データベース、ソリューションとの連携にかかる工数を大幅に削減できることが特徴で、顧客とのコミュニケーションを迅速かつ効率的に開始することができます。

■「DECAds Connect Edition」イメージ



■「DECAds Connect Edition」活用例

【マーケティング領域】

・**セグメント配信**:顧客の属性や嗜好に従って、各個人にパーソナライズしたメッセージを配信。お客様企業がもつデータベースや既存配信ツールとの連携も可能です。

・**オムニチャネル・キャンペーン施策**:店舗で実施しているキャンペーンの応募やメンバーズカードの発行、レシートキャンペーンの実施などをコミュニケーションツール上で実現します。

【カスタマーサポート領域】

・**無人チャット対応**:Reply.aiなどのbotやAIを活用した自動応答ソリューションを提供します。

・**有人チャット対応**:複雑な問い合わせなどにオペレーターならではのきめ細やかな対応を行い、顧客満足度向上を実現します。電話やメールなど、従来のチャネルとの併用も可能です。

■トランスコスモスの「DEC(デック)」サービス

トランスコスモスでは Digital Marketing、EC、Contact Center の頭文字を取った「DEC」として組織を統合し、お客様企業へのサービス提供を行っています。これはデジタル社会における消費者行動の変化に適応するため、企業のサービスもデジタルを軸に広告や購買、サポートまでをワンストップで提供が必要があると考えているためです。この「DEC」を実現するため、デジタルデータを活用し、広告・マーケティングからサポートまでをトータルで提供する「DECAds」シリーズの開発・提供を行っており、今後もサービスの拡充を進めています。

■DMP サービス「DECcode(デコード)」との連携

「DECcode」とは、チャンネル統合型マーケティングコミュニケーション領域でのデジタルトランスフォーメーションを実現する、トランスコスモス独自のDMP構築・運用サービスの総称です。アクセスログやCRMデータに加え、「DECAds」シリーズの各種サービスとの連携を行うことで、マーケティング施策やカスタマーサポートの最適化・効率化をはかることができます。プロモーションからカスタマーケアまでのプロセス全体を管理し、スマートフォンを起点とした広告やチャットとも連携。また、従来のDMPにはなかった、AI/機械学習などの最先端技術との連携も可能で、より精度の高いターゲットリストを分析・抽出します。

■トランスコスモスのチャットサービスへの取り組み

トランスコスモスは2011年5月より、「ソーシャルメディア運用サービス」の提供を開始し、渋谷ソーシャルメディアセンターと全国のコールセンター拠点と連携しながら、これまで約100以上のお客様企業にサービスを提供してきました。企業のソーシャルメディア活用において、その運用体制や統制、リスク管理やマーケティングの観点から、監視体制を強化したいという要望が多く聞かれる一方で、消費者のデジタル化にあわせた能動的な提案が求められています。このような要望に対し、消費者とのコミュニケーションを広告と連携していくことで、企業のサービスをより多くの消費者に、正しく届けることが可能となります。

※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31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>)