

Press Release



2017年11月13日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「LINE カスタマーコネク」の機能「LINE to Call」、「Call to LINE」を提供開始

海外を含む 30 拠点／約 17,000 席で、コールとチャットのハイブリッド型顧客サポートを実現

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)は、LINE 株式会社が提供する法人向けカスタマーサポートサービス「LINE カスタマーコネク」の「LINE to Call」と「Call to LINE」の機能を、トランスコスモス独自のクラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「Contact-Link」に実装し、「LINE」上でのコールとチャットのハイブリッド型顧客サポートを提供開始しました。



「LINE カスタマーコネク」は、コンタクトセンターが「LINE」を活用して顧客サポートするための法人向けカスタマーサポートサービスで、「Auto Reply」「Manual Reply」「LINE to Call」「Call to LINE」の4つの機能で構成されています。今回、「LINE to Call」と「Call to LINE」の機能を実装したことにより、すでに実装している「Auto Reply」、「Manual Reply」とあわせ、「LINE カスタマーコネク」のすべての機能をお客様企業へ提供できるようになりました。「Contact-Link」で連携しているトランスコスモスのコンタクトセンター(海外を含む30拠点、約17,000席)において対応していきます。

・「LINE to Call」の機能

「LINE」内や企業のWebサイトに設置したボタンやリンクからIP電話に接続し、ユーザーの料金負担無しの通話対応ができます。

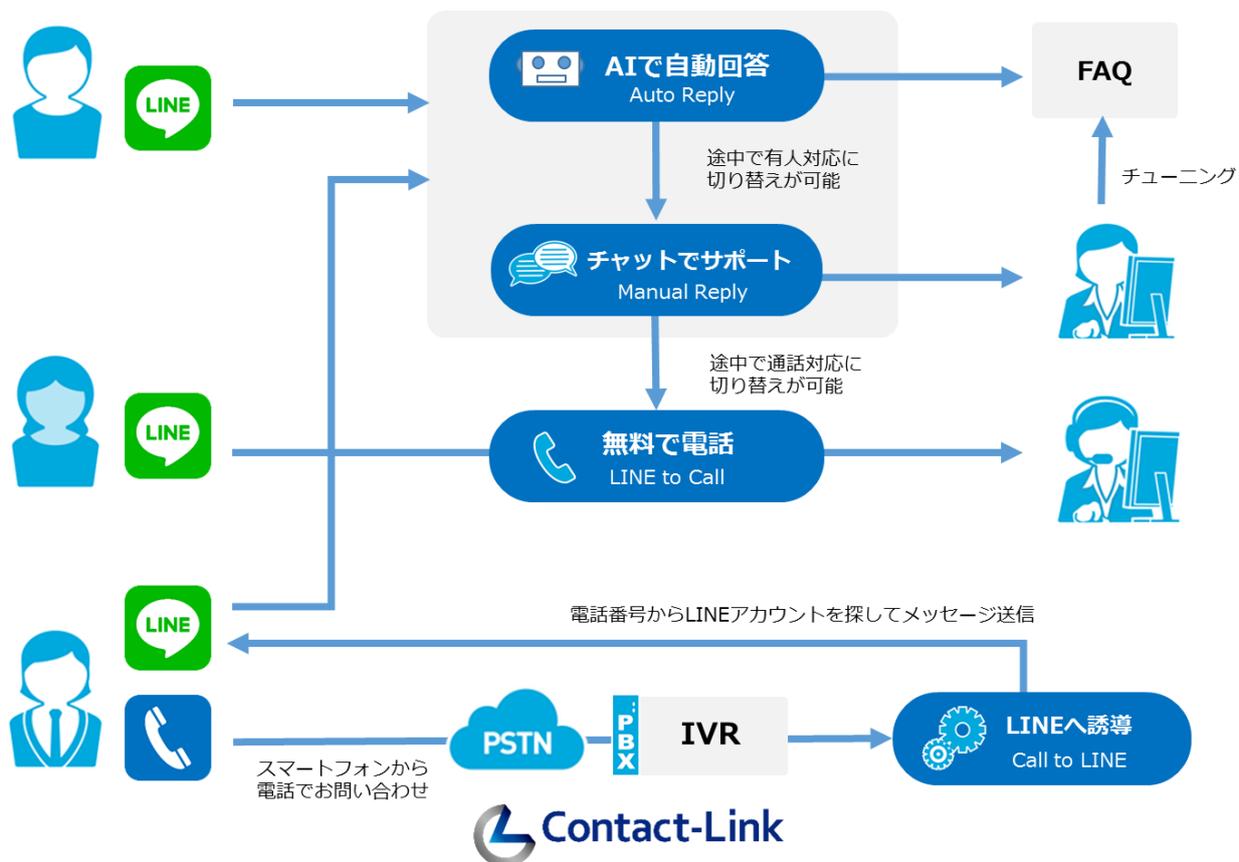
・「Call to LINE」の機能

携帯電話番号情報をもとに、IVRやオペレーターからユーザーのLINEアカウントにメッセージを送信し、「LINE」上のチャットサポートに誘導できます。(※ユーザーが電話番号を非通知でかけた場合や「LINE」で年齢認証をしていない場合は紐づけできません。)

「LINE to Call」「Call to LINE」の2つの機能を利用することで、コールセンターの混雑時や営業時間外でも、IVRから「LINE」でのチャットサポートに誘導したり、チャットでは複雑な問い合わせをスムーズに電話に移行できるなど、別チャネルのコールと「LINE」をシームレスに連携させることができます。料金の負担や待ち時間によるユーザーストレスを軽減するだけでなく、放棄呼を減少できるなど、お客様企業の機会損失の低減も期待できます。

トランスコスモスは、「LINE カスタマーコネク」にいち早く対応することで、利便性と効率性の改善によるカスタマーエクスペリエンスの向上を目指すとともに、企業と顧客のコミュニケーションの最適化を推進していきます。

■「LINE カスタマーコネク」を活用したコンタクトセンターイメージ



■「Contact-Link」について

企業とお客様のタッチポイントに分散するコミュニケーションデータを一元管理し、マーケティング資産として活用できる、クラウド型コンタクトセンタープラットフォームです。マルチチャネル・複数拠点のサポートをクラウドで一元管理できるだけでなく、音声認識や bot、AI などの最新技術との連携を可能にし、顧客対応の品質向上とコンタクトセンターの効率化を実現します。

■LINE カスタマーコネクとは

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です。「Auto Reply」「Manual Reply」「LINE to Call」「Call to LINE」の4つの機能で構成されています。

※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33カ国・177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>)