

Press Release



2018年7月5日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、東京都が実施する子供のネットトラブルのLINE相談にチャットシステムを提供

LINE@アカウントとチャットプラットフォーム「DEC Support」を接続し、有人対応と自動応答(チャット bot 対応)を可能に

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、東京都が開設した LINE 相談窓口「都庁ネットトラブル相談 こたエール」に、チャットプラットフォーム「DEC Support(デスクサポート)」を提供しました。



東京都では、「自撮り被害」相談をはじめ、インターネットやスマートフォンなどでのトラブルで困っている青少年のための相談窓口として「こたエール」を開設しています。これまで実施していた電話・メール相談に加え、期間限定で LINE 相談が実施されることとなり、トランスコスモスのチャットプラットフォームを導入しました。

LINE アカウント名: 都庁ネットトラブル相談 こたエール(ご利用の際には「友だち登録」が必要となります。)

対象者: 都内在住、在勤、在学の子供、保護者など

実施時期: ①2018年5月8日(火)~5月21日(月)※実施済み

②2018年8月1日(水)~8月14日(火)

※日曜日を除く

実施時間: 午前10時~午後9時まで

トランスコスモスは LINE アカウント「都庁ネットトラブル相談 こたエール」の開設支援およびチャットシステムの構築を行いました。LINE@アカウント(プロAPI利用プラン)を活用し、トランスコスモスのチャットプラットフォーム「DEC Support(デスクサポート)」を接続することで、チャットによる有人対応および混雑時や実施時間外の自動応答(チャット bot 対応)を可能にしました。

8月1日から8月14日まで第2回目の LINE 相談を実施し、電話離れが進んでいる青少年が抱えるケータイ・ネットのトラブルを LINE で受け付けます。トランスコスモスは今後も東京都の LINE 活用による利便性向上をサポートしていきます。

トランスコスモスは2017年12月6日に LINE 株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:出澤剛)と共同で「全国 SNS カウンセリング協議会」を設立し、SNS を利用した相談窓口の開設や情報発信、自殺やいじめ等の防止対策の実施に取り組んでいます。チャットシステムの提供を通じ、利用者の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、さまざまなシーンにおける企業や団体の提供するサービス、それを活用するユーザーとのコミュニケーション最適化を引続き推進していきます。

※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、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化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・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: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)