

2019年12月19日

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
transcosmos online communications 株式会社

WOWOW コミュニケーションズと transcosmos online communications、 LINE を活用したカスタマーサポートツール「KANAMETO」の販売でパートナー契約を締結

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ(本社:神奈川県横浜市、代表取締役社長:大高 信之)と transcosmos online communications 株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:貝塚 洋)は、LINE を活用したカスタマーサポートツール「KANAMETO(カナメト)」の販売でパートナー契約を締結しました。

「KANAMETO」は、トランスコスモス株式会社と LINE 株式会社、株式会社セールスフォース・ドットコムの子会社である transcosmos online communications 株式会社が開発・提供する、LINE を活用したカスタマーサポートツールです。複数の LINE ユーザーと同時に行うチャットコミュニケーションはもちろん、アンケート機能も備え属性にあわせたセグメント配信を行うことが可能です。2019年10月より、Salesforce Service Cloud との連携機能も備わり、カスタマーサポート状況の可視化や生産性向上のための分析が容易になりました。

WOWOW コミュニケーションズは、WOWOW への電話によるお問い合わせ対応を出発点として、「おもてなしの心」をもってカスタマーサポート分野への取り組みを行ってきました。そこで培われた高品質なコミュニケーションサービスを提供することで、問い合わせ窓口・株式優待事務局から、商品販売/加入促進/リサーチなどのセールスプロモーションまで、コンタクトセンターの構築・運営代行・アウトソーシング領域でクライアント企業のマーケティング活動の一端を担っています。

コミュニケーションアプリ「LINE」は日本国内で月間アクティブユーザー8,200万人を超え*、メールや電話に並ぶコミュニケーションツールとして急速に社会インフラ化している事を背景に、ユーザーからの問い合わせ等を LINE で受け付ける企業が増加しています。

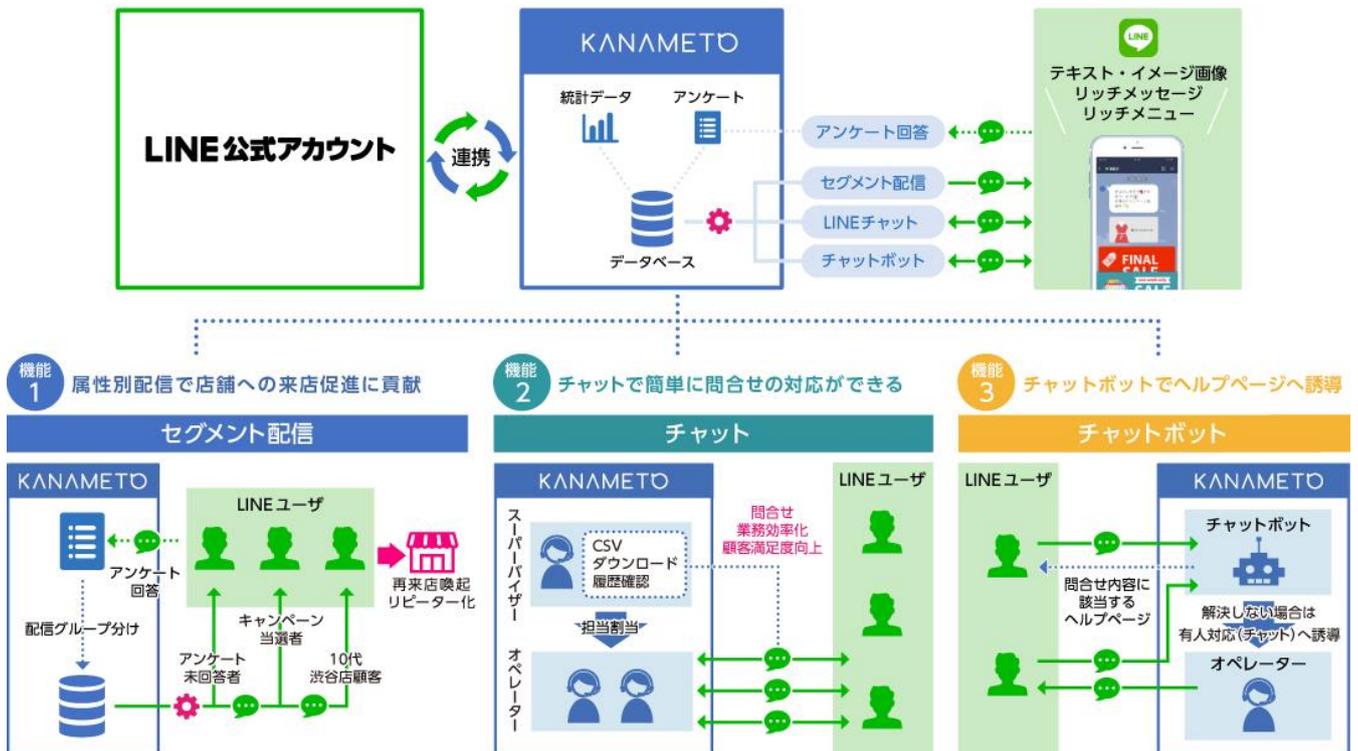
*2019年9月時点

WOWOW コミュニケーションズでは、コンタクトセンターの構築・運営代行・アウトソーシングにおいて、クライアントから「LINE」での窓口開設の依頼が増加しており、LINE 公式アカウント対応のカスタマーサポートツールを探していました。LINE の Messaging API*を活用して「メッセージ配信」と「チャット対応」を同時に行うことが可能で、豊富な導入実績がある「KANAMETO」を採用し、transcosmos online communications とパートナー契約を締結しました。

*「Messaging API」は、LINE アカウントを通じたユーザーとの双方向コミュニケーションを実現する API(Application Programming Interface)です。Messaging API を活用することで、ユーザーへの一方的なメッセージ配信だけでなく、特定のユーザーに対してより最適化されたメッセージを送り分けることができるようになります。さらに、ユーザーの同意のもと、企業の持つ既存のデータベースや自社システムと LINE アカウントを連携させることで、顧客管理(CRM)ツールや、業務ソリューションツールとしての利用も可能になります。(※LINE 株式会社では、LINE アカウントに紐付いた各企業の顧客データを保持することはありません。)

KANAMETO × LINE 公式アカウント

1to1マーケティングを実現し、LINEユーザーとのエンゲージメントに貢献



今後、多くの企業様におけるLINEによる問合せ窓口対応を高品質化・効率化するにあたり、transcosmos online communicationsはKANAMETOを提供し、WOWOWコミュニケーションズは企画提案から運用まで支援してまいります。

◆株式会社WOWOWコミュニケーションズ 代表取締役社長 大高 信之のコメント

コンタクトセンターに於ける顧客チャネルの多様化に伴い、お客様からのニーズは大きく変化してまいりました。この変遷の中で、当社はお客様から最も大きな支持を受けているLINEでの窓口開設を、KANAMETOによって実現いたします。KANAMETOはシンプルな操作性とLINEユーザーへのアクションが一元的に管理ができるため、顧客接点のひとつとして、当社が提供するソリューションと非常に相性よく展開できるサービスだと考えております。KANAMETOを活用することで、お客様の利便性だけではなく、お客様と企業のコミュニケーション最適化により、エンゲージメントの向上に大きく寄与できると期待しています。弊社はこれからもカスタマーサポートの充実を図り、最適なサービスを提供することでクライアント企業のマーケティング活動を支えて参ります。

◆transcosmos online communications 株式会社 代表取締役社長 貝塚洋のコメント

高い品質で確かな信頼と実績のあるWOWOWコミュニケーションズ社に、カスタマーサポートやマーケティング活動の支援において、パートナーとして当社およびKANAMETOを選定頂き、心から嬉しく思います。コンタクトセンターにおけるLINEでの窓口へのニーズは年々高まっており、お客様と企業のコミュニケーション最適化によるエンゲージメント向上に寄与するため、WOWOWコミュニケーションズ社と協業して企画提案・運用・ツール提供まで支援してまいります。

※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

(株式会社 WOWOW コミュニケーションズについて)

株式会社 WOWOW コミュニケーションズは、衛星放送 WOWOW のグループ企業として 1998 年に設立されました。コンタクトセンター受託運営・構築をはじめ、Web、SNS、メールにおけるデジタルマーケティング支援、通信販売や旅行、イベントの企画・運営まで、クライアント企業の多様なニーズに応えるサービスを提供しています。また、コンタクトセンターとデジタルマーケティングの融合や新たな技術の活用も積極的に進めています。今後も企業のマーケティング活動に貢献するビジネスパートナー企業となるべく挑戦を続けてまいります。

(<https://wowcom.co.jp/>)

(transcosmos online communications 株式会社について)

transcosmos online communications 株式会社は、トランスコスモス株式会社と LINE 株式会社の合弁会社として、2016 年 5 月に設立されました。2017 年 10 月には米国セールスフォース・ドットコムの子会社である Salesforce Ventures から出資を受けています。LINE のプラットフォーム・ユーザー基盤とトランスコスモスの営業・開発力を活かし、企業とユーザーのより良い関係構築を実現するさまざまなソリューション・サービスの提供に向けて取り組み、企業とユーザーの新たなコミュニケーションのデファクトスタンダードを目指しています。

(<https://transcosmos-online.com/>)