

Press Release



2020年3月3日

トランスコスモス株式会社

transcosmos online communications 株式会社

「大学生協の新生活用品 2020 online Store」の LINE チャット活用を支援開始

LINE を活用したカスタマーサポートツール「KANAMETO for Salesforce」を導入

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)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、2020年2月1日より生活協同組合連合会大学生協事業連合(理事長:椿 弘次、以下:大学生協)が運営する「大学生協の新生活用品 2020 online Store」の LINE 公式アカウントにおける LINE チャット活用の支援を開始しました。

つながる元気、ときめきキャンパス。



UNIV. 全国大学生生活協同組合連合会 CO-OP

「大学生協の新生活用品 2020 online Store」*は、大学生協のある学校の新入生およびその保護者、大学生協の組合員を対象に、一人暮らし向けの新生活用品(家電・家具・日用品等)を販売するショッピングサイトです。大学生協は、LINE 公式アカウント「アカウント名:大学生協 お部屋づくり」にて、利用者が「取扱商品」や「注文方法」などの困り事を LINE チャットで相談・質問可能とする窓口を 2020年2月1日に開設しました。

*注文受付期間は 2020年4月5日までとなります

トランスコスモスは、transcosmos online communications が開発するカスタマーサポートツール「KANAMETO(カナメト)」を提供すると同時に、KANAMETO を使った LINE チャット対応のコンタクトセンター運用を提供しています。

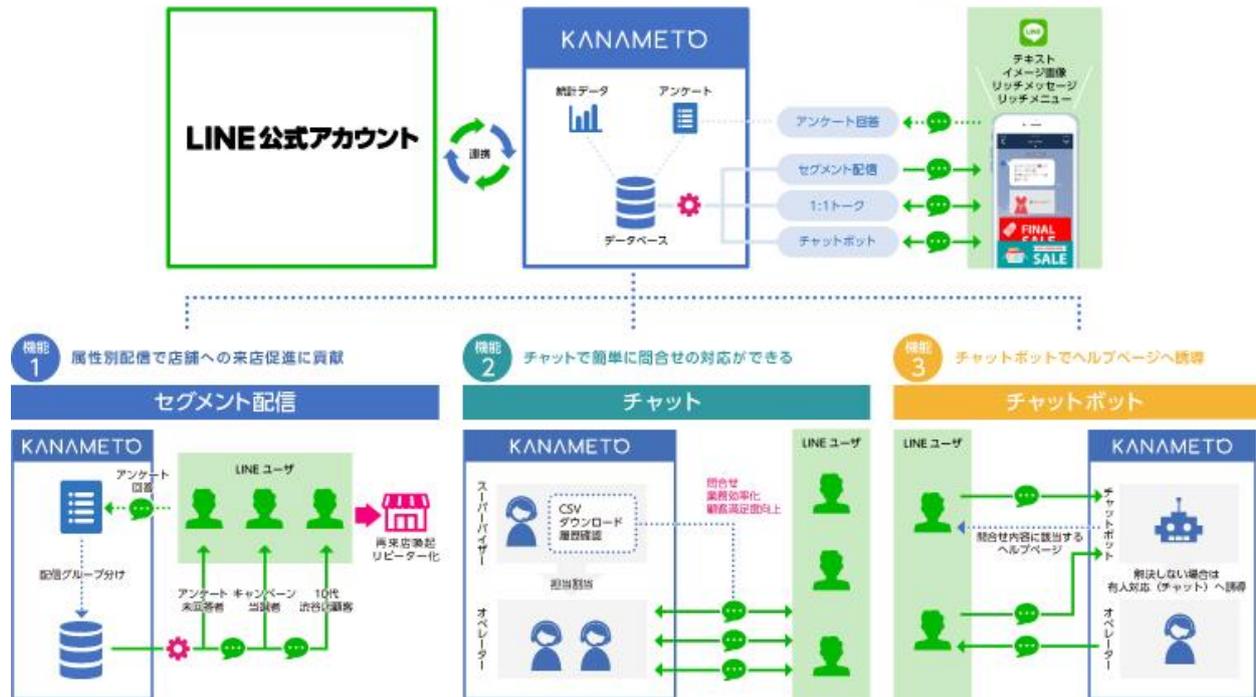
また、2019年10月に transcosmos online communications が発表した KANAMETO と Salesforce Service Cloud の連携パッケージ「KANAMETO for Salesforce」も導入し、KANAMETO を通じて利用者で行った LINE チャットのトーク履歴等をリアルタイムに Salesforce に連携し、高度なレポートングを実現いたしました。

「KANAMETO」は、トランスコスモスと LINE 株式会社、株式会社セールスフォース・ドットコム の合併会社である 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 ユーザと同時に進行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。LINE でのマーケティングからサポートまで、自治体や企業と消費者のコミュニケーションを支援しています。

トランスコスモスと transcosmos online communications は、今後も LINE チャットを活用したコンタクトセンターの普及および品質向上を推進してまいります。

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



※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

(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。なお、2017 年 9 月には LINE 公式アカウント対応のセグメントメッセージ配信ツール「KANAMETO」を開発、販売を開始しています。(URL: <https://transcosmos-online.com/>)

(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 30 の国と地域・167 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 48 の国と地域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>)