

# Press Release



2020年4月20日

トランスコスモス株式会社

transcosmos online communications 株式会社

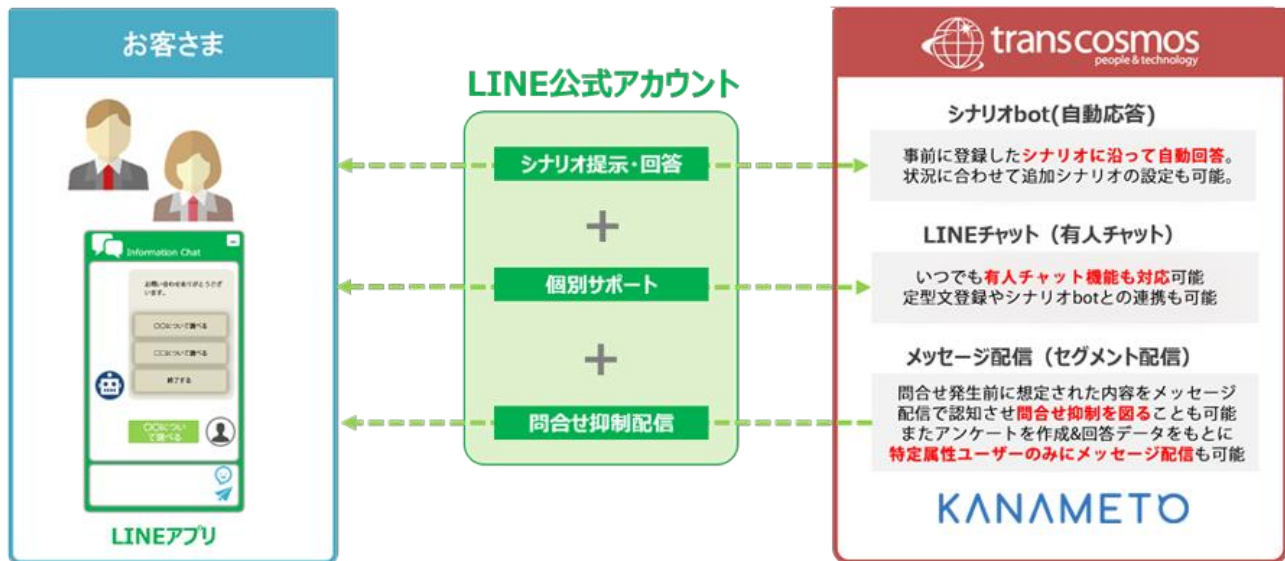
## LINE を活用したコンタクトセンターの BCP パッケージを共同開発

### 問い合わせ受付チャンネルに LINE 活用し、緊急チャットボットサービスを提供開始

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、災害や感染症の発生時における LINE を活用したコンタクトセンターの BCP パッケージを共同開発しました。LINE での緊急チャットボットサービスを提供します。

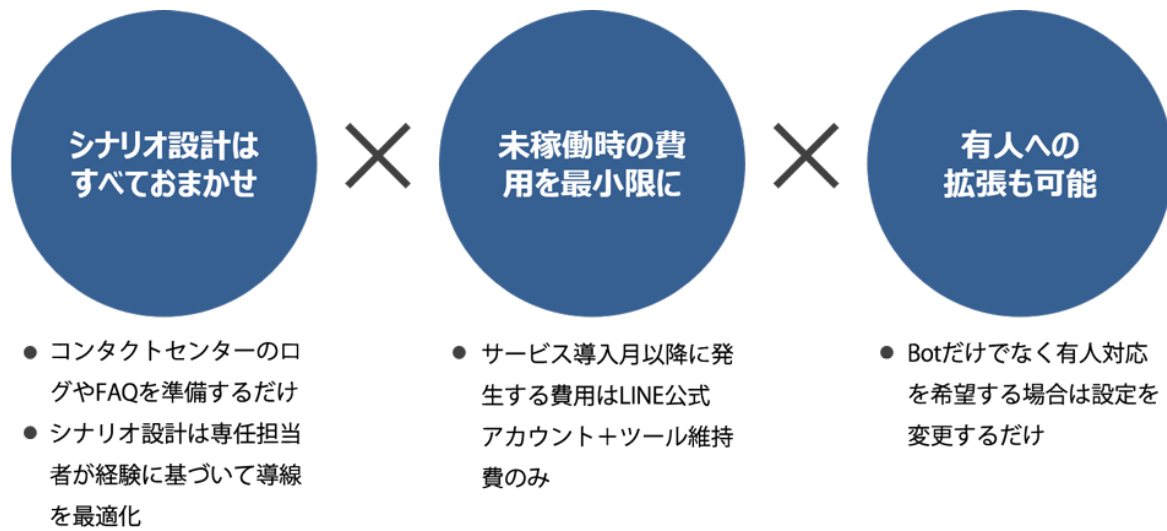
顧客からの問い合わせ対応を行うコンタクトセンターは BCP の中でも重要な要素である中、従来はコンタクトセンターの拠点を分散させる「エリア分散」が進められていましたが、世界的な感染症の流行時などにはエリア分散だけでは不十分であることが意識され始めています。そこで、トランスコスモスと transcosmos online communications は、コンタクトセンターの問い合わせ受付チャンネルを電話やメールに加え LINE も活用する「チャンネル分散」を推進するため、LINE を活用したコンタクトセンターの BCP パッケージを共同開発しました。

緊急チャットボットはLINE公式アカウントとKANAMETOを事前連携し、有事が発生した際にLINEチャンネルを活用し迅速なチャンネル構築を実現するサービスです



①botによる「有人工数削減」 ②有人チャットによる「1:N対応」 ③メッセージ配信による「問合せ抑制」  
事前にLINE公式アカウントとKANAMETOをスタンバイしておくことで有事の際にスピーディーなチャンネル設置が可能です

本 BCP パッケージは、お客様企業の LINE 公式アカウントとカスタマーサポートツール「KANAMETO(カナメト)(\*)」を事前に連携しておくことで、有事が発生した際に LINE を活用し迅速なチャンネル構築を実現するサービスです。チャットボット(自動応答)の設定により、電話やメールでの即時対応が困難な場合でも、一次対応が可能になります。チャットボットを活用することで、従来の電話を前提としたコンタクトセンター立ち上げよりも緊急時の窓口立ち上げが低工数・短期間で可能となるメリットもあります。コンタクトセンターのログや FAQ をもとに、トランスコスモスがシナリオ・導線設計やナレッジ整備、チャットボット設計などを行います。



## ■背景

新型コロナウイルス(COVID-19)の世界的流行で企業におけるBCP(Business Continuity Plan: 事業継続計画)の重要度が増しています。内閣府が公表した「平成29年度企業の事業継続及び防災に関する実態調査結果」によると、2017年時点で、大企業の81.4%、中小企業の46.5%がBCP策定状況について「策定済み」または「策定中」です。また、想定リスクは、第一位が地震で98.1%、次いで新型インフルエンザなどの感染症で69.1%となります。

(\*)「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。チャットボット機能を備え、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。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。

※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・ドットコムの投資部門であるSalesforce Venturesからも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・開発力などを活かし、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/)

### (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・171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)