

# Press Release



2017年4月11日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、LINE を活用した法人向けカスタマーサポートサービス 「LINE カスタマーコネクト」を販売開始

「LINE カスタマーコネクト」販売・運営パートナーとして、  
各種システムと連携した企業負担を削減する包括的なカスタマーサポートを LINE 上で実現へ

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、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、4月11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、以下、LINE)が提供する、LINEを活用した法人向けカスタマーサポートサービス「LINE カスタマーコネクト」の販売を開始します。

お客様企業は「LINE カスタマーコネクト」を導入することで、AI および有人によるチャットサポートによる対応効率の向上、FAQ 対応による問い合わせ対応母数の削減、それらによる人件費・通信費などコストの削減、問い合わせ待ち時間削減などによる顧客満足度の向上など、多面的な効果が期待できます。

また、トランスコスモスは、カウンセリング型セールス専門拠点「横浜デジタルコミュニケーションセンター」に「LINE カスタマーコネクト」を導入します。「横浜デジタルコミュニケーションセンター」では専門人材を活用し、お客様企業のマーケティング&セールスに特化した次世代型チャットコマースオペレーションをこれまでにない規模で実現しています。60名以上の、アパレル、コスメ、金融などの専門知識をもったオペレーターが「LINE カスタマーコネクト」を活用して、顧客とのカウンセリング型セールスを行います。

### 〈横浜デジタルコミュニケーションセンター〉



トランスコスモスは、30社以上のお客様企業にLINE上でのカスタマーサポートを提供してきたこれまでの経験を活かし、これからも幅広いお客様企業に対して、サービスの導入と運用の両面で支援していきます。

#### ■「LINE カスタマーコネクト」について (<https://cc.line.me/ja/>)

「LINE カスタマーコネクト」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。企業は、ニーズや既存のシステム環境などに合わせて、各種連携システムから自由に組み合わせて実装することができ、AI および有人によるチャットサポートによる対応効率の向上、FAQ 対応による問い合わせ対応母数の削減、それらによる人件費・通信費などコストの削減、問い合わせ待ち時間削減などによるユーザー満足度の向上など、多面的な効果が期待できます。

※各種連携システムの一覧は、こちらから確認することができます <https://cc.line.me/ja/partners.html>

※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 31 カ国・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 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>)