Press Release

2018 年 7 月 9 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、東京電力エナジーパートナーの新サービス「充レン」向け カスタマーサポートサービスを提供開始

「LINE カスタマーコネクト」を導入し、チャット bot・チャット（有人）で問い合わせに対応

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、東京電力エナジーパートナー株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：川崎敏寛、以下、東電 EP）が 7 月 2 日に開始したモバイルバッテリーのレンタルサービス「充レン（ジュウレン）」のカスタマーサポート業務を受託しました。LINE を活用し、チャット bot・チャット（有人）で問い合わせに対応します。

東電 EP が開始したモバイルバッテリーのレンタルサービス「充レン」は、外出時におけるモバイル端末の充電ニーズの高まりを受け、モバイルバッテリーの貸出・返却手続きを簡単に行うことができるレンタル機器を設置するものです。ユーザーは、メールアドレスの入力とクレジットカードによる簡易的な決済手続きのみでモバイルバッテリーを借りることができ、レンタル機器が設置されている場所であれば、どこへでも返却することができます。また、サービスの提供開始にあわせ同サービスを利用される方を対象とした、LINE を使ったカスタマーサポートサービスの提供も開始します。

トランスコスモスは「充レン」のカスタマーサポート業務提供にあたり、LINE 株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）が提供する「LINE カスタマーコネクト」の「Manual Reply」機能を導入しました。東電 EP が提供する LINE 公式アカウント「充レン」とトランスコスモスのチャットプラットフォーム「DEC Support（デックサポート）」を接続し、LINE アプリ上で 24 時間 365 日、チャット bot による Q&A 対応およびページ誘導による問題解決のサポートを行うほか、チャットの有人対応で個別ケースの問い合わせに対応し、画像の送受信など柔軟なサポートを提供します。

■サービス提供イメージ

トランスコスモスは今後も東電 EP と連携し、「充レン」ユーザーへの迅速な問題解決をはかるべく、チャット bot 機能の拡充や LINE アカウントのインターフェイスの見直しを実施していきます。

トランスコスモスは、「LINE カスタマーコネクト」の Sales Partner として、お客様企業の課題解決に向けた最適な提案および導入を支援し、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、企業と顧客のコミュニケーションの最適化を推進していきます。LINE の法人向けサービスの販売・開発のパートナーを認定する「LINE Biz-Solutions Partner Program」の「LINE Biz Account」部門において、「Sales Partner」最上位の「Diamond」に認定されています。

■LINE カスタマーコネクトとは
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。「Auto Reply」「Manual Reply」「LINE to Call」「Call to LINE」の 4 つの機能で構成されています。

※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）