

2020年4月23日

駒澤大学

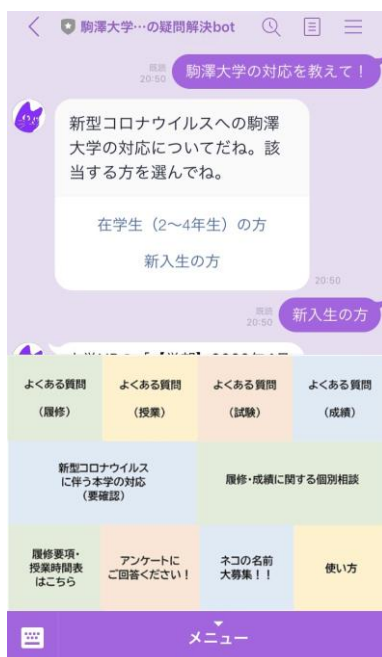
トランスコスモス株式会社

transcosmos online communications 株式会社

## 駒澤大学のLINEを活用した在学生向けFAQチャットボット提供を支援開始

### 授業開始日など、新型コロナウイルスへの最新対応状況もチャットボットで案内

駒澤大学(東京都世田谷区、学長:長谷部八朗)と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)、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)は共同で、2020年4月1日より、駒澤大学の在学生向けにLINEを活用したFAQチャットボットの提供を開始しました。



#### リッチメニューから起動するチャットボット

- ・新型コロナウイルスに伴う本学の対応
- ・履修・成績に関する個別相談
- ・よくある質問(履修)
- ・よくある質問(授業)
- ・よくある質問(試験)
- ・よくある質問(成績)
- ・使い方

駒澤大学が4月1日から利用を開始したLINE公式アカウント(アカウント名:駒澤大学 学修の疑問解決 bot)は、学生から問い合わせが多い「履修登録の方法は?」「試験とは?」「成績評価の方法は?」等大学の学修に関する疑問を、チャットボットからの返信により解決に導く取り組みです。

駒澤大学では、窓口への問合せの約8割が、学生に配付している資料や大学のホームページ、学生のマイページ等に必要な情報が記載されているにも関わらず、窓口での確認が最初の手段となっているため、学生が疑問や困り事を自己解決に向かわせる仕組みを模索していました。

そこで、学生の利用率が高いLINEを活用し、Q&A形式でよくある質問を解決するLINE公式アカウントの提供を開始しました。LINE公式アカウントのチャットボットは、「KANAMETO」のチャットボット機能を活用して実現しました。

このLINE公式アカウントにより、学生は365日24時間、時間場所を問わず自身の疑問を解決することが可能となり、大学側は日々変わる情報を学生に届けることができる、学生と大学、双方にとって便利な仕組みとして期待されています。

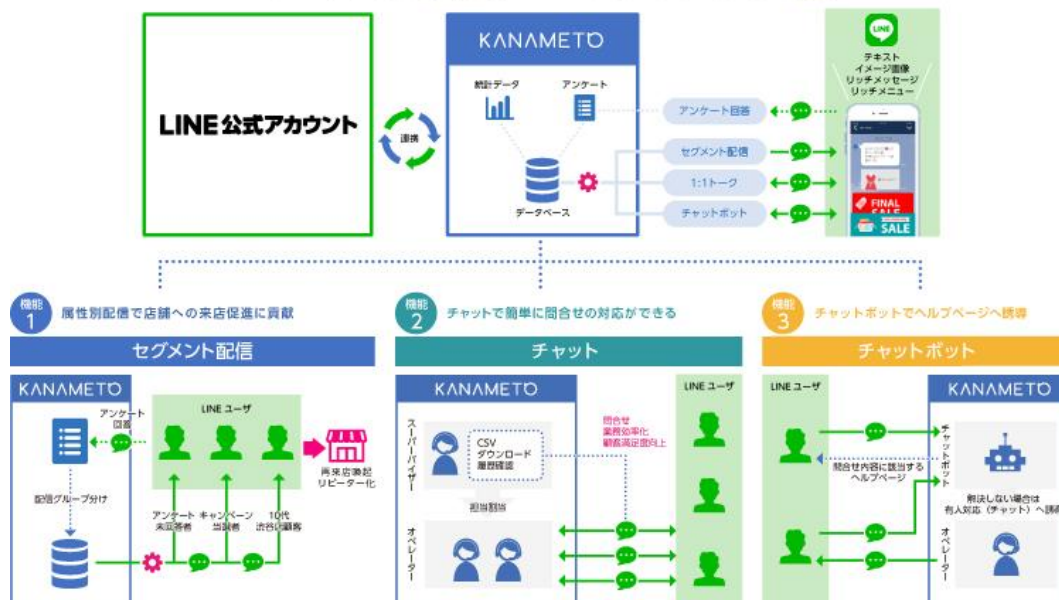
また、現在では、新型コロナウイルスの感染拡大防止するため、大学までの移動や施設の利用に制限がある中、学生は大学への来校をせずに授業日程の変更情報等の大学発信の情報を得ることができます。

2020年4月7日には政府から緊急事態宣言が発出され、東京都からは大学への休業要請が出され、刻一刻と変化する状況に応じた情報配信が求められる中、駒澤大学では本仕組みを利用して、在学生へリアルタイムに最新情報を配信しています。

「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。チャットボット機能を備え、複数の LINE ユーザーと同時に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。

## 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



※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

### (駒澤大学について)

駒澤大学は、1592 年に駿河台の吉祥寺に創設された「学林」を前身とし、大学令による私立大学として 1925 年に駒澤大学と改称しました。7 つの学部と 8 つの大学研究科で構成され、在学生約 1 万 5,000 人の都市型総合大学です。全ての学部が世田谷区の駒沢キャンパスにあり、学部学科の専門教育の枠を超えた知識や人間関係を育みます。(URL: <https://www.komazawa-u.ac.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 株式会社の合併会社として、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。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・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>)