

「コミュファ光」のコンタクトセンターに LINE 上で有人チャット「HumanChat」を提供 中部テレコミュニケーションの LINE 公式アカウント開設支援、オペレータチャット業務を受託

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中澤雅己、以下 KDDI エボルバ）は、[中部テレコミュニケーション株式会社](#)（本社：名古屋市中区、代表取締役社長：宮倉康彰）の LINE 公式アカウントの開設を支援し、LINE 上でお問合せ対応する有人チャット「[HumanChat](#)®」を、2019年7月より提供開始いたしました。

「[コミュファ光](#)」をご利用中のお客さまは、中部テレコミュニケーションの LINE 公式アカウントの友だち登録をするだけで、慣れ親しんだ操作のしやすいLINE 上からワンタップで、有人チャットにお問合せいただけます。LINE 上のメニューからは、公式アプリや、My コミュファ、各種お問合せチャンネル、最新のキャンペーン情報に簡単にアクセスすることができます。

<ご利用イメージ>

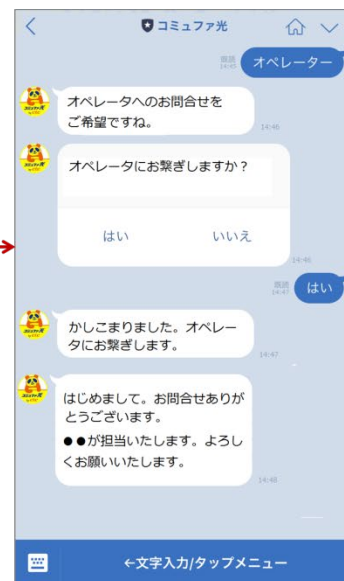
① 友だち登録



② LINE 公式アカウント リッチメニュー



③ 有人チャットでお問合せ



このたび、中部テレコミュニケーションより、LINE 公式アカウントの設計・設定、応答文作成の支援や、LINE の Messaging API※¹とチャットシステムの接続、有人チャットの運用設計までをワンストップで素早く構築する KDDI エボルバのノウハウ、ナレッジが評価され、「HumanChat」と組合せた「[LINE 活用サービス](#)」を導入いただきました。

KDDI エボルバは、お問合せの真因を把握し、LINE ならではの LINE スタンプや LINE 絵文字を織り交ぜたテンポの良いご案内、ご提案をする「HumanChat」の提供により、お客さまの利便性と CX 向上に寄与するものと考えております。

なお、2019年3月には、スマートフォンで各種チャンネルをご案内するビジュアル IVR サービスに KDDI エボルバの「[VisualMenu](#)®」※²を導入いただいております。

KDDI エボルバは、今後も従来のコールセンターサービスに加え、CX（カスタマーエクスペリエンス）を高めるオムニチャネルソリューションの提案・提供により、企業とお客さまの次世代リレーションシップを実現してまいります。

■ 中部テレコミュニケーション LINE 公式アカウント

中部テレコミュニケーションの LINE 公式アカウントは、コミュファ光の Web サイトや、LINE のホーム画面検索から、友だち登録いただけます。

<LINE 公式アカウント>

<ワイファイくん>

また、コミュファ光の公式キャラクター「ワイファイくん」の可愛い表情を楽しむ [LINE スタンプ](#) を配信中です。LINE 公式アカウントや、ワイファイくんの部屋からダウンロードいただけます。

▼ワイファイくんの部屋

http://www.commufa.jp/others/wf_room/stamp.html



■ CX 向上を実現する「LINE 活用サービス」について

豊富なコンタクトセンター運用ノウハウを基に、「LINE 公式アカウント」「LINE Chat API」を活用した AI チャットボット・有人チャットによるカスタマーサポートサービスを提供します。 (<https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/line/>)

- LINE を活用したカスタマーサポートの豊富な実績で培ったノウハウを提供
- 業務設計・導線設計や AI エンジン・チャットツールの設定、構築・運用までワンストップで提供
- 残高照会など、クライアント企業様の顧客データベースと連携したパーソナライズなカスタマーサポートも実現可能

■ お客さまが感動する有人チャットサポート「HumanChat」について

オペレータが、Web や LINE 上のチャットでテキストメッセージを用いてお客さまとコミュニケーションをとり、お客さまの素早い問題解決を実現するサービスです。au のお客さま 3900 万人超へのチャットサポートで培った実績・ノウハウを基に、カスタマーサポートや売上・CVR 向上等の導入目的にあわせて、業務設計やツール選定、運用までワンストップでサービス提供します。

(<https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/humanchat/>)

- 大規模ユーザーへのチャットサポート、豊富な実績で培ったノウハウに基づくナレッジによる高品質サービス
- カスタマーサポートや売上・CVR 向上などの目的にあわせて、業務設計・デスク構築
- オペレータによるチャットで web サイト訪問者の問合せをリアルタイムに解決し、CS 向上
- AI チャットボット「[AIChat](#)」とのハイブリッドサポートによる利便性、効率化

◎注釈

※1.「Messaging API」は、LINE アカウントを通じたユーザーとの双方向コミュニケーションを実現する API (Application Programming Interface) です。Messaging API を活用することで、ユーザーへの一方的なメッセージ配信だけでなく、特定のユーザーに対してより最適化されたメッセージを送り分けることができますようになります。さらに、ユーザーの同意のもと、企業の持つ既存のデータベースや自社システムと LINE アカウントを連携させることで、顧客管理 (CRM) ツールや、業務ソリューションツールとしての利用も可能になります。(※LINE 株式会社では、LINE アカウントに紐付いた各企業の顧客データを保持することはありません。)

※2. 2019 年 3 月 1 日「コミュファ光」コンタクトセンターに「ビジュアル IVR」を導入
<https://www.k-evolva.com/news/detail20190301.html>

※本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。