

## LINE WORKSが博報堂 gmoveの店舗向けCTIサービス「HAKUHODO CTI」と12月より連携開始。両社サービスの連携により、自動車ディーラーなどの店舗や非対面接客における営業活動をデジタルで加速するサービスを提供

ビジネス現場のコミュニケーションツール「LINE WORKS」を提供するワークスマイルジャパン株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:増田 隆一、以下 ワークスマイルジャパン)は、店舗向けCTI(コンピュータテレフォニーインテグレーション)\*1サービス「HAKUHODO CTI」と連携を開始することをお知らせいたします。

「HAKUHODO CTI」は、株式会社博報堂(以下博報堂)と、株式会社博報堂プロダクツ(以下博報堂プロダクツ)による顧客接点ソリューション開発チーム「gmove」が開発したもので、今回LINE WORKSとの連携により、店舗や非対面接客における営業活動をデジタルで加速するサービスを提供することになりました。



\*1 CTI: コンピューターのシステムと電話網を活用する技術で、顧客情報データベースと電話をシステム連携させることで電話対応の高度化を実現する。

### ■ 「LINE WORKS」 × 「HAKUHODO CTI」 連携の背景

**店舗や非対面接客で営業活動の生産性をあげるカギは「お客さまとのやりとりのしやすさ」と「情報共有/把握のしやすさ」**

昨今競争激化やデジタル化が進む中で、対面接客を行う店舗だけでなく非対面接客で営業を行う企業においても、お客さまとの接点作り、サービス向上、顧客との信頼関係構築は極めて重要です。これらは企業が差別化し、継続的な顧客関係を築くために不可欠な要素であり、その実行に向けてお客さまにとってストレスのない問い合わせ手段を提供し、円滑な対話を実現することが求められます。

特に自動車ディーラーや不動産販売店、保険営業所などの業種では、様々な営業ツールやオムニチャネルを導入するものの、スタッフ間での情報共有が十分でなく、営業の生産性向上が思うように進まないケースや

# WORKS MOBILE

お客様とのやり取りにおいてタッチの差で競合他社へ流れてしまい営業の機会損失や売上の伸び悩みに影響するケースも多いのが現状です。

これらの課題を解決するため、博報堂「gmove」は、ITやデジタル技術を活用して店舗における電話対応・情報共有をより効果的、効率的にすることを旨としたCTIサービス「HAKUHODO CTI」を開発し、「LINE WORKS」との連携を発表いたしました。

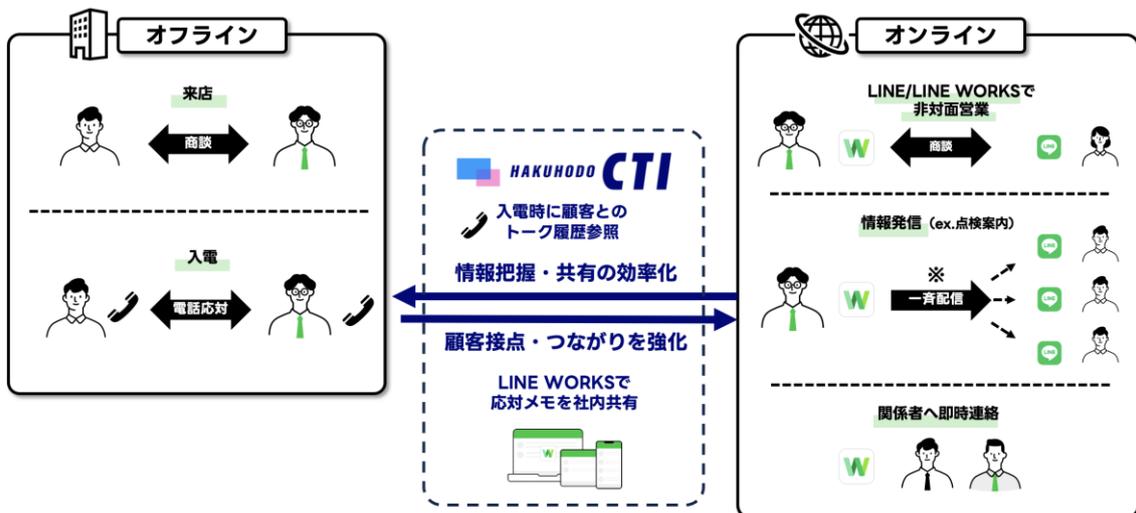
「LINE WORKS」は、誰でも使いやすいUIにより社内外の円滑なコミュニケーションを促進し、お客さまの「LINE」ともつながることができるため、BtoC企業で営業ツールとしても拡大し、店舗や非対面接客で多数活用されています。今回「LINE WORKS」と連携したことで、お客さまとの接点・お客さまとのつながりやすさが強化され、リアルタイムでの情報共有やより迅速な顧客対応がしやすい環境を提供します。両社サービスのかけ合わせにより、お客さまとの関係強化や顧客対応の効率向上を実現します。

## ■ 「LINE WORKS」 × 「HAKUHODO CTI」 のシナジー効果

43万社・450万ユーザー※<sup>2</sup>が利用する「LINE WORKS」は、ビジネス現場のコミュニケーションツールとして店舗や非対面接客などの現場利用も多く、すでにお客さまとのやりとりに「LINE WORKS」を活用しているユーザーも多いため、両社サービスのシナジーが生まれ、営業活動において生産性を上げる3つのポイントをカバーすることができます。（※2 2023年1月時点）

- 1 お客さまへの即時レスポンス、リアルタイムでのコミュニケーション
- 2 デジタルで1to1コミュニケーションを行うための情報共有
- 3 オフラインとオンライン両方における顧客接点とつながりの強化

### オフライン⇄オンラインを連動させて顧客接点とつながりを強化



※ 「LINE WORKSからLINEへの一斉配信」は博報堂「Marsys Sales Tech」と連携

# WORKS MOBILE

「HAKUHODO CTI」によって、電話対応時の顧客情報の整理や顧客対応時の温度感・状況が見える化できるため、すでにLINE WORKSを使ってお客さまとやりとりをしている場合には、「HAKUHODO CTI」のポップアップ上でこれまでの「LINE WORKS」のトーク上でのやりとりを確認することができ、対応メモなども「LINE WORKS」上でスタッフ間共有することができます。

また、対応した内容の不明点や詳細を確認したい場合には、LINE WORKSを使って、スタッフ間でチャットや図、画像などを送り、詳細を確認することも可能です。

## ■ 「LINE WORKS」 × 「HAKUHODO CTI」 でできること

### 1. 30項目までお客様情報をポップアップで表示（HAKUHODO CTIの機能）

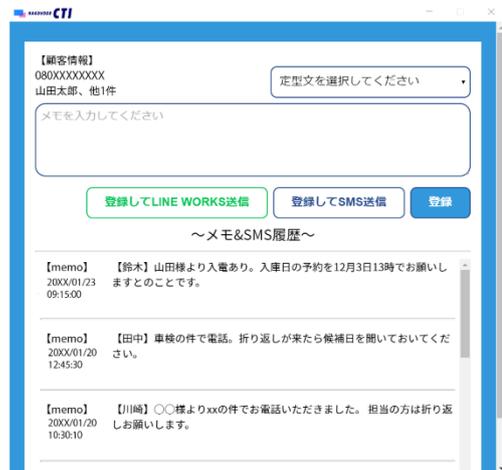
ポップアップに30項目までお客様情報を表示。お客様からの電話着信時、どのような商品を購入されているか、定期対応の時期はいつか等を把握できるため、スムーズな電話対応に繋がります。

### 2. 社内間でのお客様対応メモ等の情報共有を簡易化（HAKUHODO CTIの機能）

1のポップアップ上でメモを取ることができ、SMSなどで関係者や社内に簡単に共有ができます。これまでのお客様対応についてのメモ履歴や、SMS配信履歴をポップアップからすぐに関連できます。（既に導入済みのCRMツールと連携可能）



1 ポップアップ画面イメージ



2 メモ画面イメージ

### 3. LINE WORKSとの連携によりお客さま対応がリアルタイムでき、よりスピーディに

お客さまと営業スタッフの「LINE WORKS」でのやりとりを、ポップアップ上ですぐに確認することができます。お客さまからの電話着信時、どのような商品を購入されているか、定期対応の時期はいつか等の情報とともにやり取りを把握できることで、顧客サービスの向上に繋げることが期待されます。また顧客対応メモの共有も「LINE WORKS」上で行うことができ、社内間共有が簡易になります。



#### 4. 通話内容の録音により的確な対応が可能(HAKUHODO CTIの機能)

通話内容を録音し会話を聞き返すことができるため、お客様の雰囲気や会話のニュアンスまで把握することで、直接対応していない責任者からも適切な対応・謝罪ができます。また、対応の振り返り・社内共有により、電話対応の向上にも繋がります。

#### 5. 本社で各店舗の対応状況を一覧で把握(HAKUHODO CTIの機能)

複数の店舗がある場合、本社のアカウントでは、各店舗がどのような電話対応を行っているか一覧で把握することができ、営業戦略・立案等に役立ちます。

「HAKUHODO CTI」の詳細はこちら: <https://www.hakuhodo.co.jp/gmove/solution/cti/>

#### ■ご案内 | 本サービスに関するウェビナー(オンラインセミナー)開催

- ・タイトル : 「現場の電話コミュニケーションをアップデートするCTIツールのご紹介」
- ・開催形式 : セミナーの録画視聴
- ・費用 : 無料
- ・主催 : 博報堂BIZGARAGE
- ・参加方法 : 下記URLより視聴申し込みいただけますとURLを送付致します  
<https://www.bizgarage.jp/download/cti>

※セキュリティの設定や、動作環境によってはご視聴いただけない場合があります。

#### 「HAKUHODO CTI」とは

自動車ディーラーを始めとした店舗での電話対応・情報共有をITやデジタル技術を活用して効率化を実現することができるサービス。お客さまから店舗へのお電話の際、顧客情報やこれまでの対応等の情報をPC画面に表示したり、着信内容を録音が可能。社内間でのお客さま対応についての情報共有を簡易化し、業務効率化や営業機会の的確な把握を容易にします。

# WORKS MOBILE

## 「LINE WORKS」とは

チャットやスタンプはもちろん、掲示板、カレンダー、アドレス帳、アンケートなど、現場で活用できる充実したグループウェア機能を揃えたビジネスチャットです。コミュニケーションアプリ「LINE」のような使いやすさを保ちながら独自に開発・提供を行っており、ユーザーの教育も最小限に導入したその日から誰でもすぐに使えます。PCやタブレットのほか、スマートフォンだけでもほとんどの機能が使えるため、オフィスワークだけでなく、拠点や店舗などPCを使う時間の少ない「現場」での活用が進んでいます。無料版、有料版(スタンダード・アドバンス)があり、無料でもほとんどの基本機能を使うことができ、顧客や取引先など社外とのやりとりにも活用していただけます。

富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場2018～2023年版」では、2017年度～2022年度まで6年連続で有料ビジネスチャット国内シェアNo.1を獲得しました。

## ■会社概要

社名: ワークスマバイルジャパン株式会社

本社: 東京都渋谷区神宮前1-5-8 神宮前タワービルディング11F

設立: 2015年6月

代表者: 代表取締役社長 増田 隆一

資本金: 55億2,000万円

URL: <https://line.worksmobile.com/jp/>

※記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。

※本プレスリリース記載の情報は発表日現在の情報です。予告なしに変更されることがありますので、予めご了承ください。