

LINE WORKS

PRESS RELEASE

LINE WORKS、さまざまな問い合わせを集約し対応を効率化する新オプション「CX トーク」を提供開始

トーク、メール、LINE からの問い合わせを LINE WORKS 上に集約しチームでの対応が可能に

ビジネス現場のコミュニケーションツール「LINE WORKS」や各種 AI 製品を提供する LINE WORKS 株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：島岡 岳史）は、「LINE WORKS」に問い合わせを集約できる新オプション「CX トーク」を本日より提供開始したことをお知らせいたします。

The graphic features a light green background. On the left, the LINE WORKS logo is at the top, followed by the large text 'CXトーク' (CX Talk). Below this, it says 'いろいろな問い合わせを、まとめて、チームで対応' (Collect various inquiries and respond as a team). On the right, there are two smartphone screens. The left screen shows a '製品サポート窓口' (Product Support Window) with a list of team members and their status (e.g., '未対応', '対応中', '対応完了'). The right screen shows a chat conversation titled 'CX Talk' with a customer named '鈴木玲子' (Rinko Suzuki) asking about a printer. A circular icon with a green speech bubble and a blue headset is positioned between the two screens, with dashed lines connecting it to the chat interface.

URL : <https://lp.line-works.com/cx-talk/>

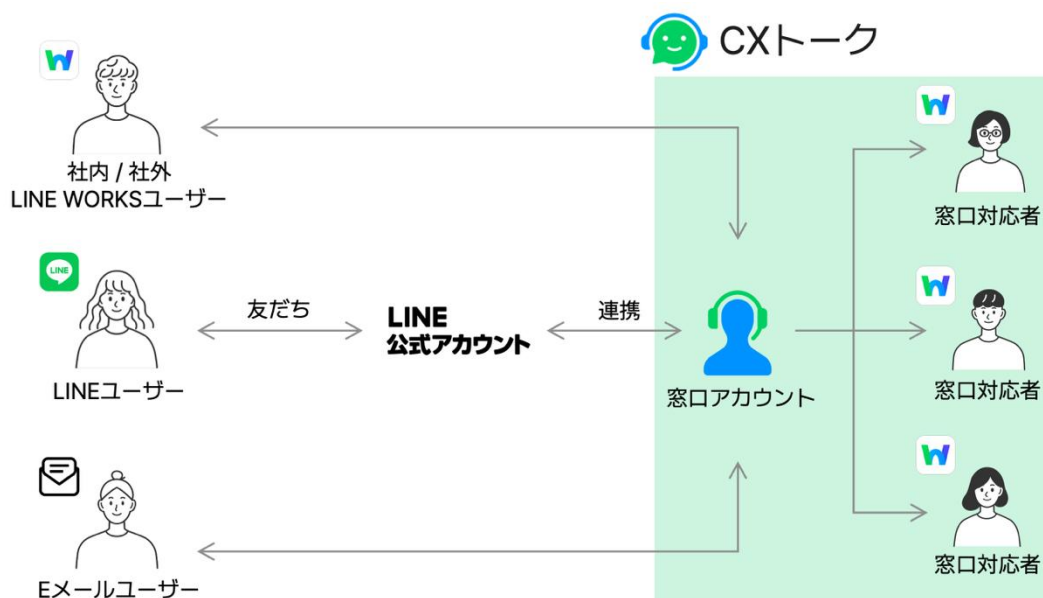
「LINE WORKS」の利用者は520万人を突破し（2025年1月時点）、LINE WORKS利用者どうしも200万人、LINE との外部トーク連携で3600万人（いずれも2025年3月時点）と、社内でのコミュニケーションも社外とのコミュニケーションも日々「LINE WORKS」上で活発に行われています。その中でやはり多く発生しているのが、質問を受けて回答をする問い合わせ対応です。

問い合わせ対応を「LINE WORKS」上で行うにあたり、社内の問い合わせ対応は個別トークでのやり取りが多くなっていたことで1人に問い合わせが集中し業務負荷の上昇、それによる対応漏れや情報連携の不足などといった課題がありました。また、社外とのやりとりにおいても、「LINE WORKS」でのトーク、LINE（外部トーク連携）、メールなど相手に合わせてツールの使い分けが必要となってしまうケースが発生していました。

「LINE WORKS」の新しいオプションである「CX トーク」を活用することで、これらの課題が解消され、対応の煩雑さや共有の手間などを削減し、より迅速な対応の実現と顧客体験（CX）の向上に貢献します。

CX トークの特徴

新オプション「CX トーク」は、さまざまな経路からの問い合わせを「LINE WORKS」上で受けることができます。



現在、「LINE WORKS 内からの問い合わせ」「メール」「LINE 公式アカウント」「外部 LINE WORKS」の 4 つのチャネルに対応しており、さらに、今後も対象を拡大する予定です。

1. 一つの問い合わせにチームで対応

- ・問い合わせ対応は個別ではなく、複数人で対応可
- ・1 対 1 で対応することで発生していた対応負荷の集中、情報の分断、対応漏れ等も解消
- ・チームで共有しながら、効率的な問い合わせ対応を実現

2. あらゆる問い合わせを LINE WORKS に集約

- ・従業員からの質問や、お客様からの問い合わせを CX トークでまとめて管理
- ・問い合わせが 1 つのツールで対応できるため、管理の分散を解消

3. さまざまなチャネルに対応

- ・LINE WORKS はもちろん、メール、LINE など、様々な問合せチャネルに対応
- ・どのチャネルから受信した問い合わせであっても対応履歴の一元管理が可能

CX トーク利用料金

「LINE WORKS」有料版をご利用のお客様であれば、どなたでも CX トークオプションを購入いただけます。

窓口数	対応者 5 席の窓口	対応者 30 席の窓口	対応者 100 席の窓口
料金	3,000 円 ※1 ライセンス/月 (年額契約の場合)	15,000 円 ※1 ライセンス/月 (年額契約の場合)	40,000 円 ※1 ライセンス/月 (年額契約の場合)
連絡先上限	CX トークの連絡先上 限：10,000 件	CX トークの連絡先上 限：30,000 件	CX トークの連絡先上 限：50,000 件

※「CX トーク」は複数の窓口アカウントによって構成されます。窓口アカウントはお客様の問い合わせ先となるアカウントであり、「窓口対応者」として参加しているメンバーがその窓口アカウントを介して問い合わせのやり取りを行います。

※「窓口アカウント」はユーザーアカウントとは異なりお客様との接点のために作られる仮想のアカウントです。

※窓口アカウントをオプションとして購入する形となります。

※窓口アカウントは料金プランのとおり 3 種類となります。

CX トーク利用開始方法

管理者画面「購入/請求」メニューの「商品の契約/変更」から追加できます。

詳細は特設サイト (<https://lp.line-works.com/cx-talk/>) をご参照ください。

「CX トーク」の使い方や機能の詳細については、LINE WORKS 公式ブログにも掲載しております。

URL : https://line-works.com/blog/product/cxtalk_introduction/

今後も LINE WORKS 株式会社は、社内外におけるコミュニケーションを円滑にし、業務効率化を実現するためのサービス提供や機能改善を続けてまいります。

「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 2018～2024 年版」では、2017 年度～2023 年度まで 7 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。

LINE WORKS 株式会社について

ビジネスコミュニケーションツール「LINE WORKS」、AI 製品、LINE WORKS プラットフォームを管理基盤とした LINE WORKS ファミリー製品を提供しています。

多種多様な業種やビジネスシーンを問わず現場の課題に寄り添えるサービス提供に取り組むと共に、最先端の AI 技術研究を通じ、AI 技術のさらなる社会実装を目指しています。

会社概要

社名：LINE WORKS 株式会社

本社：東京都渋谷区桜丘町 1 番 1 号 渋谷サクラステージ SHIBUYA タワー23 階

設立：2015 年 6 月

代表者：島岡 岳史

資本金：55 億 2,000 万円

URL：<https://line-works.com/>

※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。