

平成27年9月27日

各位

株式会社トライバルメディアハウス

**トライバルメディアハウス、ソーシャルメディア統合管理ツール「エンゲージマネージャー」と
カスタマーサポートプラットフォーム「Salesforce Service Cloud」の連携を実現
～LINE ビジネスコネクトを通じたカスタマーサポートサービスの提供を開始～**

デジタルマーケティング支援の株式会社トライバルメディアハウス（本社：東京中央区 代表取締役社長：池田 紀行 以下 トライバルメディアハウス）は国内最大のコミュニケーションツールであるLINE を通じて提供できる顧客体験価値をさらに向上させるため、この度、同社が提供するソーシャルメディア統合管理ツール「エンゲージマネージャー」と世界有数のカスタマーサービスおよびカスタマーサポートプラットフォームであるSalesforce Service Cloudとの連携を実現いたしました。

これにより、Service Cloudをすでにご利用中の企業もLINEを通じたカスタマーサポート環境を容易に導入出来るだけでなく、LINEを使用したカスタマーサポートを新規に開始されたいお客様も、Service Cloudによるサポート環境の構築を短期間で実現できます。

また、他のSalesforce製品とも連携することで、コールセンターと営業担当などの連携をより向上させることができ、顧客満足度と、顧客あたりのLife Time Value向上を支援します。

本ソリューションを活用した最初の事例として、株式会社シーエーシー（本社：東京都中央区、代表取締役社長：酒匂明彦）と共同で製薬企業向けの双方向コミュニケーションサービスの提供を開始いたしました。

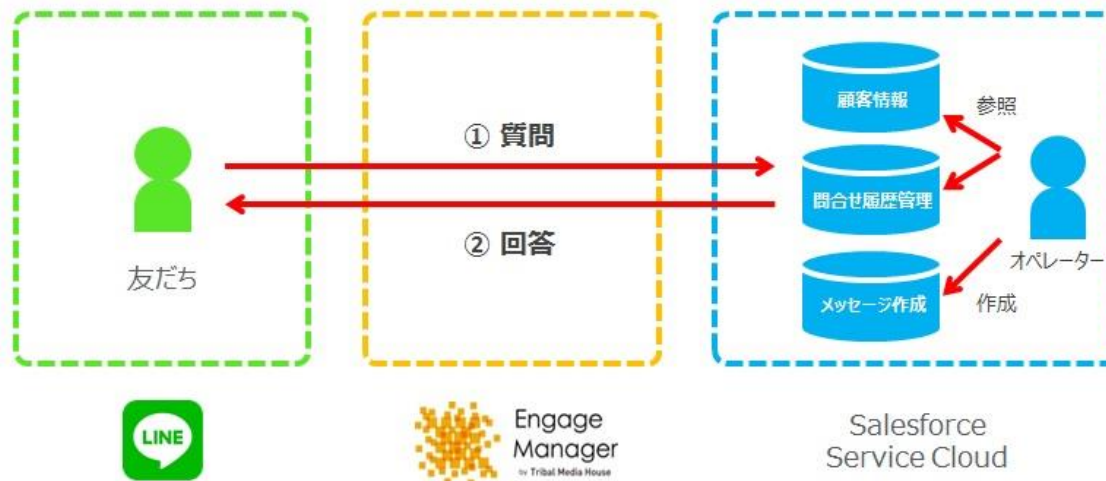
医療従事者の認証を行った上で、メッセージを受信し、製薬企業のコンタクトセンタースタッフが回答する機能や、メッセージ内の問い合わせやリクエストなどをインシデントとして管理する機能をご提供しています。

なお、Service Cloudの構築は、親会社であるネットイヤーグループ株式会社が実施します。

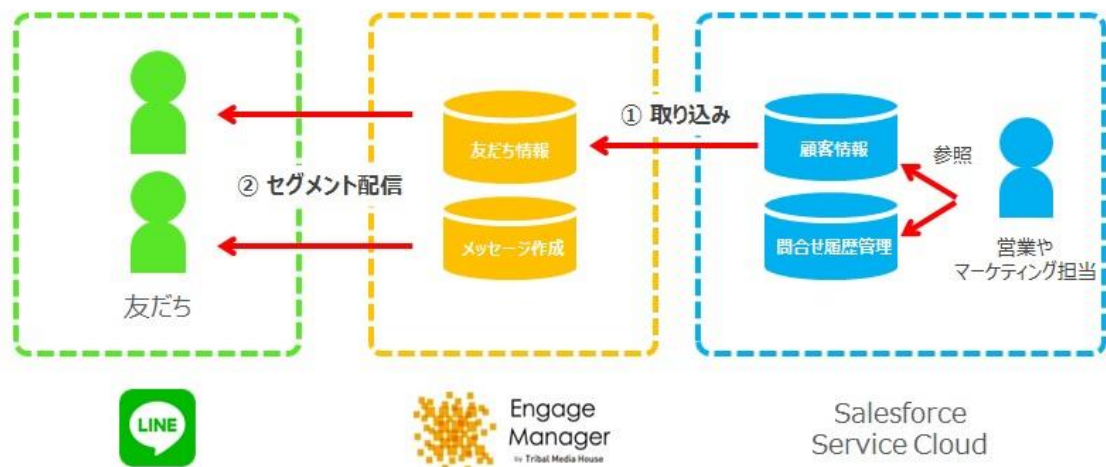
(1) システム概要



(2) カスタマーサポート：顧客からの問い合わせ対応



(3) メッセージ送信：顧客への個別およびセグメントによるメッセージ送信



●Engage Manager（エンゲージマネージャー）とは

エンゲージマネージャーは、企業のソーシャルメディアアカウントの運用に特化した統合管理ツールで、LINEやTwitter、Facebook、Google+をはじめとした各ソーシャルメディアへの投稿機能をはじめ、自社および競合（ベンチマークアカウント）の運用結果を分析する効果測定機能等を備えています。現在、国内大手企業を中心に100を超える企業に採用されており、「Twitter公認製品プログラム」および「Google+ページのサードパーティ管理ツール」にも選定されています。

●Salesforce Service Cloud とは

米国セールスフォース・ドットコム（日本法人：株式会社セールスフォース・ドットコム、本社：東京都千代田区、代表取締役会長兼CEO：小出伸一）のパブリッククラウドサービス。コールセンターCRMやヘルプデスク管理に使用されるカスタマーサービス支援アプリケーション。

●LINE ビジネスコネクとは

LINE株式会社が公式アカウントの各種機能を企業向けにAPIで提供し、各企業がカスタマイズして活用できるサービスです。「LINE ビジネスコネク」を活用することにより、従来の企業公式アカウントのような、LINEユーザーへの一方通行の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るようになります。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、メッセージ配信ツールとしての域を超え、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。

【トライバルメディアハウス 会社概要】

（社名）	株式会社トライバルメディアハウス http://www.tribalmedia.co.jp/
（本社所在地）	東京都中央区銀座2-15-2 東急銀座二丁目ビル
（代表者）	代表取締役社長：池田 紀行
（資本金）	3,700 万円
（事業内容）	ソーシャルメディアマーケティングコンサルティング事業 ソーシャルメディアリスクマネジメント支援事業 公式アカウント開設・運営支援事業 プロモーション事業 マーケティング支援ツール提供事業
（主要株主）	ネットイヤーグループ株式会社及び当社役員

<本リリースに関するお問い合わせ先>

株式会社トライバルメディアハウス 広報：八木

TEL：03-6369-0800 Mail：info@tribalmedia.co.jp

URL：<http://www.tribalmedia.co.jp/>