

報道関係各位

脱電話対応！LINEで全ての顧客対応を行う24時間対応型の在宅型コミュニケーションセンター運用を開始

～在宅型コンタクトセンター運営のイマクリエとD2Cブランドのマーケティング支援を行うライフックスが協業～

24時間365日かつ多言語対応が可能なコンタクトセンター運営代行を行う株式会社イマクリエ（所在地：東京都港区、代表取締役社長：鈴木信吾 以下イマクリエ）は、D2Cブランドのマーケティングプロデュースカンパニーである株式会社ライフックス（所在地：東京都千代田区、代表取締役社長：工藤一朗 以下ライフックス）と業務提携をし、コミュニケーションセンター一体型のLINE連携サービスの運用を開始することをお知らせいたします。

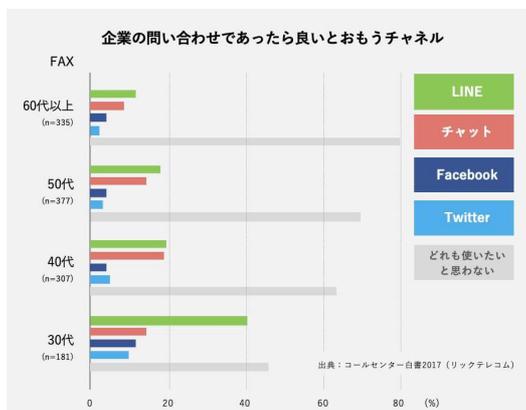
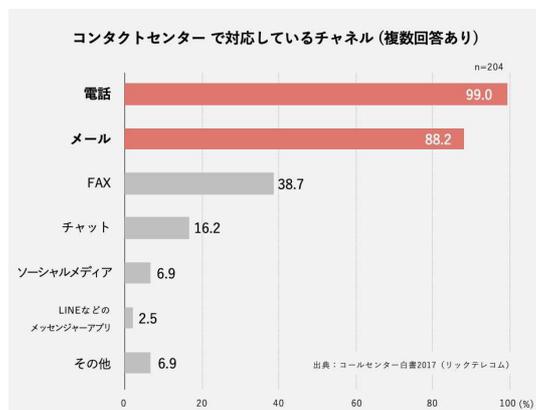


※サービスページはこちらからご覧いただけます。 <http://illcom.jp/>

● 業務提携の背景

通販・EC市場は前年比の20%増の10.6兆円（※1）とアフター・コロナの先行きが不透明な状況下において、年々市場は拡大傾向にあり、それに比例して顧客接点も多様化しSNSやチャットといった新しいチャネルも一気に普及をしています。特に、生活インフラとして定着したLINEは日本国内において月間8,400万人以上の利用者数を誇り（※2）企業の問い合わせであったら良いと思うチャネルにもニーズが顕在化しています。

一方で、顧客対応を行う側のコンタクトセンターでは、未だに電話・メールといったチャネルが主流で、ノンボイス系のチャネルの整備が遅れていることが実情としてあります。



LINEを導入している企業であっても活用ケースは広告活用が主流で、連絡手段は電話やメールのままであったり決済はサイトへ移行したりと、LINEで全ての購買行動が完結しているケースはまだまだ少ないのが実情です。



※自社調べ

顧客のニーズと実態に相反していまだに電話対応が主流の顧客対応の在り方を見直し、生活インフラとして定着したLINEを用いてすべての顧客対応を行いたい、そういう時代が来ると信じて構想を開始して約2年。ようやく本サービスをローンチいたします。

今回の業務提携では、ライフックスが、認知から購買、ファン化までトータルで活用できる独自のLINEツールを開発し、10年にわたり在宅型でコンタクトセンターを代行運営してきたイマクリエのノウハウとリソースを活用し、実運用まで全方位で支援するサービスを実現します。

※1 公益社団法人日本通信販売協会(JADMA)発表の2020年度(2020年4月-2021年3月)通販市場売上高調査より

※2 2021年7-12月期 媒体資料：LINE Business Guide_202107-12 v1.9より

- I'll comとは？



コンタクトセンターやLINE連携に関わるニーズに応えたサービス

I'll com アイルコム

3つのCSを実現する
コミュニケーションセンター
一体型のLINE連携サービス

ツールの導入支援から目的別の運用設計や支援、さらにチャット運用などのコミュニケーションセンターの利用など、LINEの持つ機能をフル活用した3つのCSを兼ねそろえた新しいサービス

3つのCSを実現するコミュニケーションセンター一体型のLINE連携サービスです。

01. Customer Service LINE連携ツール『LineON』

ECサイトに必要な注文受付やチャットや配信機能まで9つの機能を揃えたツール『LineON』を自社開発

02. Customer Success コンサルティング

『LineON』を使いこなせるまで伴走し顧客のロイヤル化までを運用をサポート

03. Customer Satisfaction コミュニケーションセンター

顧客満足度の高い対応が可能なスタッフによる24時間在宅型のコンタクトセンターを設置



● 業務提携のスキーム

ライフテックス開発のLINE連携ツール『LineON』の導入を基本とし、目的に合わせたシナリオ設計などツール導入後の運用サポートをライフテックスが、24時間対応のコミュニケーションセンター運用をイマクリエが担います。ツールの提供にとどまらず、コミュニケーションセンターの実運用まで含めた全方位型の支援である点が特徴です。

コミュニケーションセンターにおいては、イマクリエが抱える全世界に点在する約50,000名のテレワーカーにより24時間対応が可能となります。ユーザーとのチャットは航空業界などで接客を学んだ一流のスタッフが対応。丁寧で高品質な接客を行います。

また複雑な質問やより詳細な質問にはオペレーターが対応できるような環境を提供するなど応対業務とデジタルのハイブリッド運用で「顧客それぞれに合った内容を、その方が欲しいタイミングで、最適な手段で届けるコミュニケーションセンター」の実現を目指します。

● サービスの詳細/資料請求

こちらからサービスページをご覧ください。

<http://illcom.jp/>

● 会社概要

株式会社イマクリエは総務省による「テレワーク先駆者百選」に認定を受けたテレワーク企業のパイオニアです。2016年より完全にテレワーク型の組織運営に切り替え、「テレワークで社会にイノベーションを起こす」ことをミッションとし、テレワークを活用したアウトソーシングならびにコンサルティング事業を展開しています。今まで培ってきた自社のノウハウを元に、地方自治体、国内外の企業、大学、公的機関、地方自治体と連携し、労働人口の減少や地方創生などの社会課題に対して、育児、介護、副業、地方・海外在住人材などの潜在的労働力をテレワークでの働き方を通して活用することで解決を行っています。

【商号】株式会社イマクリエ

【代表者】代表取締役 鈴木信吾

【所在地】東京都港区東麻布2-3-5 第一ビル2階

【設立年月日】2007年7月31日

【URL】 <https://www.imacrea.co.jp/>

【事業内容】

地方創生プロジェクト

在宅ワーカー育成

テレワーク導入コンサルティング

コンタクトセンター運営代行

アウトソーシング事業

■ 株式会社ライフエックスについて

株式会社ライフエックスはEC、D2Cのマーケティングプロデュースカンパニーです。
総合通販ベルーナ出身の代表が2009年に創業してから一貫してブランディング、マーケティング、CRM領域で300社以上のご支援に携わりノウハウを蓄積しています。「D2CブランドのOnly Oneヒットメーカー」としてブランディングから新規の集客、顧客育成までトータルでご支援、伴走することで永く愛されるブランドづくりをサポートいたします。

会社名：株式会社ライフエックス

代表者：代表取締役 工藤一朗

本社所在地：東京都千代田区神田猿樂町2-6-8 神田猿樂町スクエア6F

設立：2009年2月

URL：<https://lifex-group.co.jp/>

事業内容：ブランディング事業・マーケティング事業・CRM支援事業

株式会社ライフエックスのプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchlp/company_id/80048

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社イマクリエ 担当:三島

メール: info@imacrea.co.jp / 電話: 03-6277-6907

株式会社ライフエックス 広報担当 丸山

〒101-0064 東京都千代田区神田猿樂町2-6-8 神田猿樂町スクエア6F

公式HP <https://lifex-group.co.jp/> | 公式note <https://note.lifex-group.co.jp/>

Tel 070-1503-6676 | 03-6679-0444 Fax : 03-6679-0723

E-mail : maruyama@lifex-group.co.jp