

【コーポレート】 トランスコスモス・LINE、共同出資による新会社「transcosmos online communications株式会社」 設立に関する基本合意のお知らせ

2016.03.22 コーポレート

CONTACTセンターのLINEチャット化を推進し、企業と顧客の新しいコミュニケーションスタイルを創造

トランスコスモス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長兼COO：奥田 昌孝、証券コード：9715、以下、トランスコスモス）と、LINE株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：出澤 剛、以下、LINE）は、共同出資による新会社「transcosmos online communications株式会社」（本社：東京都渋谷区、代表取締役：貝塚 洋：、以下、transcosmos online communications）の設立について、3月17日に基本合意書を締結いたしましたので、お知らせいたします。

トランスコスモスは、LINE公式アカウントの開設・運用から、LINEを活用したカスタマーセンターの構築、One to One マーケティングによるセールス・販促プロモーション、CRM戦略の立案と実行など、LINEに関するサービスをワンストップで提供してきました。企業と顧客の双方向コミュニケーションを可能にする「LINE ビジネスコネクト」の運用ツールをいち早く開発し、LINEが公式パートナーとして優先的に開発営業支援を行う「LINE ビジネスコネクト パートナープログラム」にも認定されるなど、企業のLINE活用について豊富な実績と経験があります。

LINEは、国内6,800万人を超えた登録ユーザーを活かし、LINE公式アカウントやスポンサードスタンプ、フリーコインなど、様々な形式で企業とユーザーの接点をつくり、その関係を豊かにしてまいりました。また、2014年2月から 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することで、ユーザーとの1対1双方向コミュニケーションや各企業のシステム・データとの連動サービスが可能になる「LINE ビジネスコネクト」を開始し、ニーズや事業特性に合わせた企業のLINE活用も拡大しています。

このたび、新たに設立するtranscosmos online communicationsでは、LINE上における企業と顧客のコミュニケーションをより加速させるため、LINE ビジネスコネクトを活用した新しいサービスメニューの開発や、企業向けのコンサルティング、企画業務をトランスコスモスとLINEで共同で行ってまいります。

まず、その先駆けとして、トランスコスモスが特に得意とする、LINE上でのOne to Oneカスタマーサポートソリューションのさらなる導入促進を図り、企業がユーザーからの問い合わせをLINE上で対応する“CONTACTセンターのLINEチャット化”を促進してまいります。現在、各企業がCONTACTセンターにおいて電話・メールで行っているユーザーサポート業務をLINE上でのチャットとメッセージのやり取りに移管することで、従来、電話やメールの問い合わせ受付だけでは実現できなかった相談内容への綿密かつ素早い対応や、問い合わせ自体がされずに関係構築が出来なかった顧客層へのアプローチも可能になります。また、既に導入されている企業による実績では、1時間あたりの対応可能件数が平均3倍に伸びるなど、対応業務の効率化および人件費の軽減も図ることができます。

今後、transcosmos online communicationsでは、LINEのプラットフォーム・ユーザー基盤とトランスコスモスの営業・開発力などを活かし、企業とユーザーのより良い関係構築を実現する様々なソリューション・サービスの提供に向けて取り組み、企業と顧客の新たなコミュニケーションのデファクトスタンダードを目指してまいります。

トランスコスモス株式会社 代表取締役社長兼COO 奥田 昌孝のコメント

「トランスコスモスは、創業以来、オペレーショナル・エクセレンスを追求することにより、CONTACTセンター最大手として、CONTACTセンター市場を牽引してまいりました。低コストかつ高品質なサービスを求めるお客様企業のために、「LINEビジネスコネクト」を通じてCONTACTセンターをLINE化することで、一人のオペレーターによる複数顧客の対応が可能となるうえ、顧客は時間の制約なくLINEで企業に問い合わせをすることができ、回線混雑時に待たされることがなくなるなど、企業により効率的なCONTACTセンターの形を提供してまいります。さらに、企業から顧客に向けたアクティブなコミュニケーションを活用したダイレクトセールス・マーケティング支援・Eコマースなどのサービスメニューも開発することで、お客様企業のコスト削減と売上拡大の双方に貢献していきたいと考えています。」

LINE株式会社 代表取締役社長 出澤 剛のコメント

「LINEは、現在、幅広いユーザーに高頻度かつアクティブに利用されており、そのユーザーベースを活かした企業による活用も多種多様に拡大しています。なかでも、カスタマーサポートなど、従来メールや電話によって行われてきた業務がLINEでのチャットとメッセージ交換に代替できるようになることは、導入企業およびユーザーの負担を大きく軽減する取り組みであると考えています。今回、カスタマサポートソリューションの開発・提供に多くの実績があるトランスコスモスと共同で新会社を設立することで、企業とユーザーのLINEを通じたコミュニケーションを加速させてまいります。また、今後、企業とユーザーがあらゆるシーンにおいて、LINE上でシームレスにコミュニケーションできるサービスの開発・提供についても積極的に行い、新たな接点づくりに寄与してまいります。」

transcosmos online communications 概要

会社名：transcosmos online communications株式会社

代表取締役： 貝塚 洋 (トランスコスモス株式会社 常務執行役員 兼任)

取締役：石見 浩一 (トランスコスモス株式会社 取締役副社長 兼任)

 牟田 正明 (トランスコスモス株式会社 専務取締役 兼任)

 田端 信太郎 (LINE株式会社 上級執行役員 兼任)

 林 祐太郎 (LINE株式会社 コーポレートビジネスグループ マネージャー 兼任)

出資比率：トランスコスモス 60%、LINE 40%

会社所在地： 〒150-8530 東京都渋谷区渋谷3-25-18

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※LINEは、LINE株式会社の商標または登録商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のコスト削減を支援するCONTACTセンター・人事／経理／営業バックオフィス・受発注／SCM・システム開発／運用などのサービスを、また、お客様企

業の売上拡大を支援するビッグデータ分析・インターネット広告・Webサイト構築／運用・スマートフォン／ソーシャルメディア活用・テレマーケティングなどのサービスを、アジアを中心に世界29カ国・159の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。

また、世界規模でのEC市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界40カ国の消費者にお届けするグローバルECワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは高品質なBPOサービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global BPO Partner」を目指しています。(URL： <http://www.trans-cosmos.co.jp>)

(LINE株式会社について)

LINE株式会社は、コミュニケーションアプリ「LINE」および、LINEプラットフォーム上で展開する様々なコンテンツ・サービス（ゲーム、マンガ、音楽、決済など）を運営しています。LINEでは、1対1やグループでの多種多様なスタンプを利用したメッセージサービスや、音声・ビデオ通話によって、世界中のLINEユーザーとのコミュニケーションを無料でお楽しみ頂けます。このほか、キュレーションプラットフォーム「NAVERまとめ」、総合ポータルサイト「livedoor」なども展開しています。
