

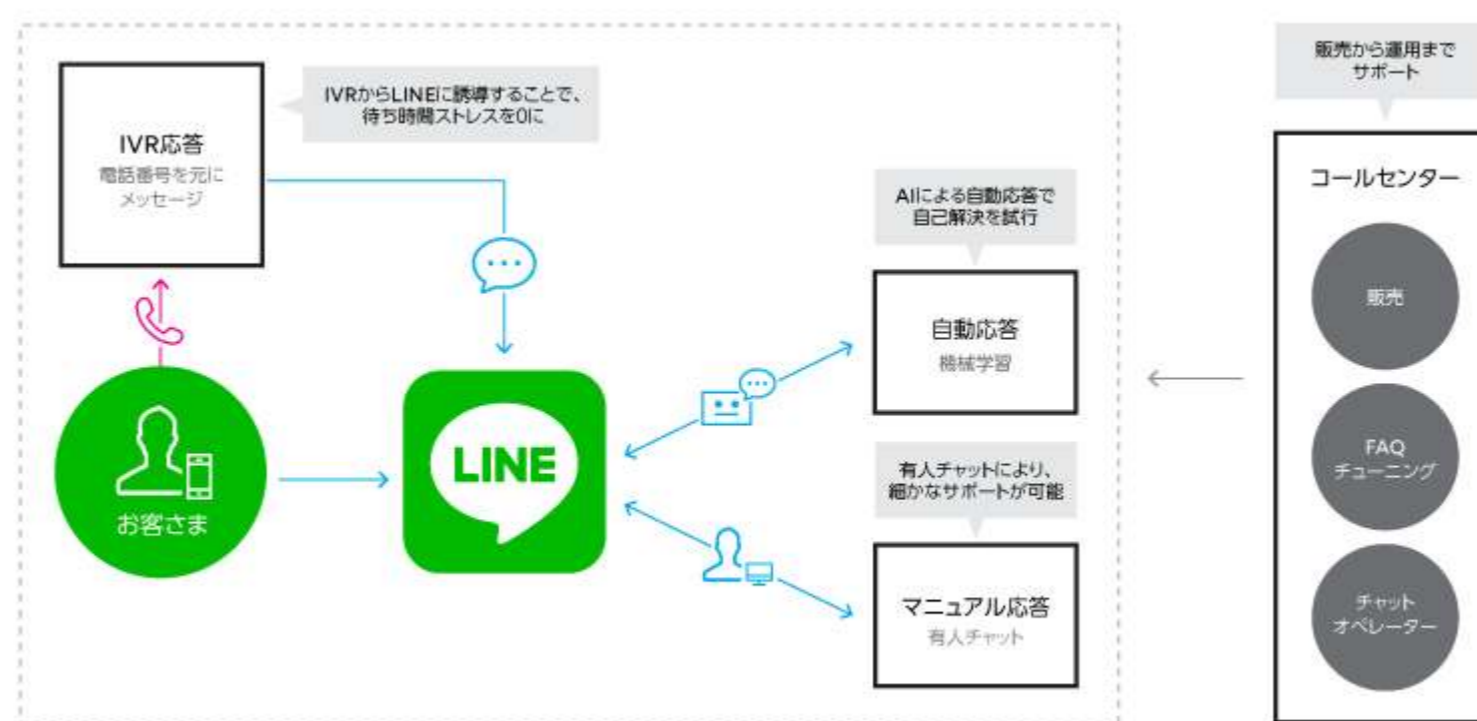
【LINE】LINEを活用した法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」を来春目処に提供開始

2016.11.16 LINE

各種AI・チャットシステムと連携し、顧客からの問い合わせにLINEで対応が可能

11月より一部企業を対象に実環境での試験運用を開始

LINE株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：出澤 剛）は、同社が提供するコミュニケーションアプリ「LINE」において、LINEを活用した法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」を来春目処に提供開始いたします。なお、本格公開に先駆け、11月中に、一部外部企業において実環境での段階的な試験運用を開始いたします。



LINEでは、ユーザーがLINEを起点に企業の様々なサービスを、これまで以上に便利に、簡単に、楽しく利用できるような世界の実現を目指し、LINEのビジネスプラットフォーム化に向けた取り組みを進めております。その取り組みの一環として、ユーザーと企業のコミュニケーションをより円滑にし、利便性を飛躍的に高める法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」をLINEのビジネスアカウント*1のオプションサービスとして、来春目処に提供開始いたします。

*1：LINE公式アカウント・LINE ビジネスコネクタアカウント・LINE@（認証済み/プロプラスプラン）等のいずれかのアカウント登録が必要になる予定です。

企業は、本サービスを導入することにより、自社のWebサイトおよびLINEアカウントからの問い合わせに対し、LINEアカウント上で対応することが可能になります。連携するシステムにより、カスタマーセンターでの有人対応と事前に登録するFAQをベースにしたAI（人工知能）による自動応答を相互に切り替えることが可能で、特にAIでの対応においては、ユーザーが満足できなかった質問を蓄積し、随時FAQを機械学習や有人対応でアップデートしていくことで、解決率の継続的な向上を図ることができます。また、自社のWebサイト等にLINEに誘導するボタンを設置することで、WebとLINEアカウントが連携した問い合わせ対応が可能になります。

さらに、混雑時や営業時間外などにコールセンターに入電した電話での問い合わせをLINEアカウント上のチャットサポートに誘導する機能も提供いたします。ユーザーが企業の問い合わせ窓口で電話した際、音声ガイドで誘導し任意のダイヤル（DTMF）を入力させることで、入電している電話番号を元に、その電話番号が登録されているLINEアカウントに対してプッシュでメッセージを送り、LINE上での対応に連携いたします。ユーザーがオペレーターによる電話対応を希望した場合、混雑が緩和してから改めてLINEのメッセージにより電話可能なタイミングで通知することもできます。これにより、電話による問い合わせ混雑時のユーザーストレスを削減することができ、カスタマーサポートを提供する企業は機会損失や人件費の大幅な削減が期待できます。

既に一部LINE関連サービスでは本サービスの試験運用を開始しており、例えば「LINE Pay」のLINE公式アカウントでは、8月22日より「LINE Customer Connect」の一部機能（株式会社PKSHA Technologyが提供するサービス「BEDORE」のAIエンジン）を搭載しており、質問認識率*2は現時点までで約89%、回答結果に対するユーザーの満足率は約94%を達成しています。また、9月25日から現在にかけて、FAQのアップデートを行うことで、対応結果に対するユーザーの満足率*2が67%から94%に改善するなど、チューニングによる効果向上も実証されています。

*2：質問認識率＝問い合わせに対するFAQ回答数 / 全問い合わせ件数のうちFAQ回答可能な問い合わせの数（スパムや雑談を除く。）

満足率＝回答後ユーザーからのフィードバックにおいて「回答が役に立った」と答えた数/全フィードバック数

さらに、来春の本格提供に先がけ、11月中に一部外部企業サービスにおいて、実環境での段階的な試験運用を行ってまいります。また、従来のカスタマーサポートの置き換えにとどまらず、問合せ応答を通じて、一人ひとりの顧客の好みや関心を把握し、より個人に合わせたCRMやチャット対応を実現し、リピート率ならびにLTV（生涯顧客価値）拡大にも貢献できるサービスも順次提供してまいります。試験運用や日本での本格導入実績を踏まえ、多くのLINEユーザーが存在する台湾、タイ、インドネシアなどでもサービス展開を検討してまいります。

LINEでは、今後も「CLOSING THE DISTANCE」をミッションとして、ユーザーと様々な情報やサービス、モノとの距離を縮め、心地よい関係性を創出すべく、外部企業・サービスとも連携を強め、様々な取り組みを積極的に行ってまいります。

【「LINE Customer Connect」機能について】

■ 「Chat Option(AI/Manual)」

LINEのトークルーム上でユーザーからの問い合わせに対し、各種AI・チャットシステムを連携して対応することができる機能です。企業は、連携するシステムにより、カスタマーセンターでの有人対応と事前に登録するFAQをベースにしたAIによる自動応答を相互に切り替えることが可能で、特にAIでの対応においては、ユーザーが満足できなかった質問を蓄積し、随時FAQを機械学習や有人対応でアップデートしていくことで、解決率の継続的な向上を図ることができます。また、Webサイト等にLINEに誘導するボタンを設置することで、WebとLINEアカウントが連携した問い合わせ対応が可能になります。

■ 「Call to LINE」

ユーザーが企業の問い合わせ窓口で電話した際、混雑時や営業時間外だった場合に、音声ガイドで誘導し任意のダイヤル（DTMF）を入力させることで、LINE上での「Chat Option(AI/Manual)」に連携できる機能です。入電している電話番号を元に、その電話番号が登録されているLINEアカウントに対してプッシュでメッセージを送り、LINE上での対応が開始されます。また、ユーザーがオペレーターによる電話対応を希望した場合、混雑が緩和してから改めてLINEのメッセージにより電話可能なタイミングの通知を行い、スムーズに担当オペレーターと電話することもできます。これにより、電話による問い合わせ窓口が混雑していた場合、混雑が緩和するまで待つことしかなかったユーザーのストレスを削減することができるとともに、カスタマーサポートを提供する企業の機会損失や人件費の大幅な削減も期待できます。

※ 「Call to LINE」は、特許出願中です。

「Chat Option(AI)」の連携予定サービス（2016年11月16日時点）



「Chat Option(Manual)」の連携予定サービス（2016年11月16日時点）



「Call to LINE」の連携予定サービス（2016年11月16日時点）

AVAYA

販売・運用代理パートナー（2016年11月16日時点）



なお、「LINE Customer Connect」では、各AIサービス、チャットシステムサービス、PBX（Private Branch eXchange）サービスなどを、予めLINEのMessaging APIを通じて接続し、各コールセンター事業者からパッケージとして提供することで、企業・サービスの業種や規模を問わず、導入頂ける環境・チャネルを実現してまいります。また、企業は、該当する連携サービスを既に導入している場合、オプション使用の申し込みをするだけで、LINEアカウントとの連携を実装することができます。

※ 「LINE Customer Connect」の導入にご興味のある企業のご担当者様は、下記メールアドレスまでご連絡ください。

LINE株式会社 ビジネスプラットフォーム事業室事業チーム : dl_linecsai_alliance@linecorp.com

※OracleとJavaは、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。

※本プレスリリースの文中にある社名、製品名等は各社の商標又は登録商標である場合があります。

© LY Corporation