

【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」の外部企業による初の導入案件として、アスクルの「LOHACO」が試験運用を開始

2016.11.21 LINE

LINE上でAIエンジンと有人チャットを組み合わせた顧客応対を実現

LINE株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：出澤 剛）は、同社が来週春の本格公開に向け試験運用を進めるコミュニケーションアプリ「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」において、外部企業による初の導入案件として、本日よりアスクル株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役社長：岩田 彰一郎、以下「アスクル」）が運営する「LOHACO」が、LINE上でAIエンジンと有人チャットを組み合わせた顧客応対サービスの試験運用を開始いたしましたので、お知らせいたします。

「LINE Customer Connect」は、ユーザーと企業のコミュニケーションをより円滑にして利便性を飛躍的に高め、機会損失や人件費の削減を図る法人向けカスタマーサポートサービスです。企業は、LINEが提携するサードパーティの有人チャットシステムやAI（人工知能）などを任意で組み合わせて導入することができ、自社のWebサイト・LINEアカウント・電話へユーザー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です。

※2017年春を目処に本格提供開始を予定し、試験運用を実施中。

※機能の詳細については、事業発表時のプレスリリースにてご確認いただけます。<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2016/1571>

本日より、外部企業による初の導入案件として、アスクルの「LOHACO」<https://lohaco.jp/>が、株式会社KDDIエボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中澤 雅己、以下KDDIエボルバ）の協力のもと、株式会社 PKSHA Technology（本社：東京都文京区、代表取締役社長：上野山 勝也、以下PKSHA Technology）およびモビルス株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：石井 智宏、以下モビルス）の技術を活用し、LINE上でAIエンジンと有人チャットを組み合わせた顧客応対の試験運用を開始いたします。

アスクルでは、2014年9月より、テキストベースのチャット形式でお客様のお問い合わせに回答する人工知能型チャットボット「マナミさん」をWebサイト内に導入しており、今回、KDDIエボルバの協力によりLINEアカウント上に実装されます（LINEアカウント名：LOHACOMAナミさん）。

「LOHACOMAナミさん」のLINEアカウントでは、PKSHA Technology が提供する汎用型対話エンジン「BEDORE」の自然言語処理機能や深層学習（ディープラーニング）機能を活用し、ユーザーからの問い合わせに対して自動で最適な回答を行います。また、AIエンジンによる自動応対では適切な回答が難しい場合でも、モビルスの提供する有人チャット対応ツール「モビエージェント」に連携し、スタッフによる有人チャットにシームレスに引継ぐことができるため、LINE上で応対を完結することが可能になります。

【サービスイメージ】



「LINE Customer Connect」は、社内外案件での実環境での段階的な試験運用を行い、来春の本格公開に向けて調整を進めてまいります。

※「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

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。

※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。

