

## 【LINEモバイル】LINE上で24時間365日問い合わせ可能なチャットサポート「いつでもヘルプ」の運用を開始

2016.12.14 ALL

ユーザーは時間を問わず、問い合わせ・即時回答を得ることが可能に

LINEモバイル株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：嘉戸 彩乃）は、同社が運営するMVNO（仮想移動体通信事業者）事業「LINEモバイル」<https://mobile.line.me/>において、本日より、LINEを活用したチャットサポート「いつでもヘルプ」の運用を開始いたしましたので、お知らせいたします。

LINEモバイルでは、これまで電話および、メールでの問い合わせ窓口を設けておりましたが、ユーザーの皆さまとのコミュニケーションをより円滑にし、利便性を向上すべく、時間を問わずいつでも手軽に問い合わせが可能なチャットサポート「いつでもヘルプ」を導入いたしました。

「いつでもヘルプ」は、LINEモバイル公式アカウント（@linemobile）のチャット機能において、事前に登録するFAQをベースにしたAI（人工知能）による自動応答と有人対応を組み合わせたカスタマーサポートサービスです。ユーザーは、24時間365日いつでもLINE上で問い合わせをし、リアルタイムで回答を得ることができるほか、問い合わせ内容によってはカスタマーセンターのオペレーターと直接LINE上でやりとりすることも可能です\*。

\*オペレーターによる対応時間は10:00~19:00（年中無休）となり、時間外の問い合わせはAI（人工知能）による自動応答の対応のみとなります。また、オペレーター対応は、LINEモバイルの利用者が対象となり、ご利用にはLINEモバイル公式アカウント上で契約者（もしくは利用者）連携が必要です。



「いつでもヘルプ」利用フロー

なお、本チャットサポートは、LINEモバイルの公式アカウントに、LINE社が提供する法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」\*2を導入することで実現しており、AI（人工知能）による応対は、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）が提供する汎用型対話エンジン「BEDORE（ベドア）」の自然言語処理機能や深層学習（ディープラーニング）機能を活用することで、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実現しています。

\*2：「LINE Customer Connect」の詳細については、プレスリリース（<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2016/1571>）をご参照ください。

「LINEモバイル」では、スマートフォンにおけるコミュニケーション環境を向上させ、ユーザーとモバイルの関係をより良く、快適なものとするを旨とし、LINEのミッションである「CLOSING THE DISTANCE」の実現を推進してまいります。