

【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 カスタマーコネクト」を正式販売開始

2017.04.11 LINE

本日より、導入希望企業からの申し込み受付を開始し、各種システムと連携した企業負担を削減する包括的なカスタマーサポートをLINE上で実現へ

LINE株式会社（本社：東京都新宿区、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 カスタマーコネクト」を本日より正式販売を開始いたしましたので、お知らせいたします。

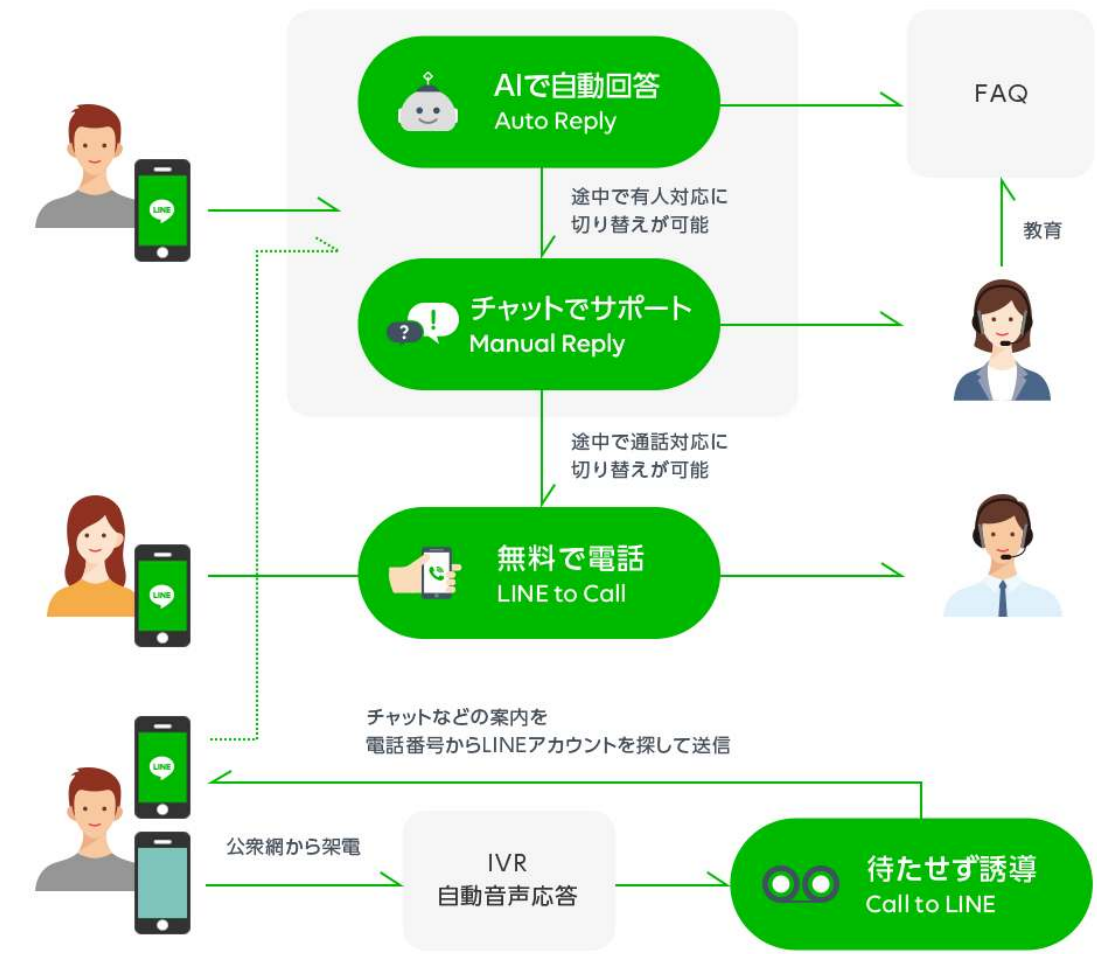
■LINE カスタマーコネクト： <https://cc.line.me/ja/>

LINE Customer Connect

「LINE カスタマーコネクト」は、コンタクトセンターがLINEを介して、AIや有人によるチャット対応や音声通話対応などをシームレスに行い、状況やニーズに応じた適切なカスタマーコミュニケーションを実現するサービスです。具体的には、①事前に登録したFAQをベースにした各種AIによる自動応答で対応する「Auto Reply」、②各種チャットサービスと連携し、有人による細かなサポートが可能な「Manual Reply」、③ウェブサイト に設置したボタンやリンクからIP電話に接続し、ユーザーの料金負担無しの通話対応ができる「LINE to Call」、④携帯電話番号情報を基に、IVRやオペレーターからユーザーのLINEアカウントにメッセージを送信し、LINE上のチャットサポートに誘導する「Call to LINE」の4つの機能を企業のニーズや既存のシステム環境などに合わせて、各種連携システムから自由に組み合わせて実装することができます。なお、「LINE to Call」は本日よりβ版の提供を開始、「Call to LINE」は2017年夏予定でβ版を提供してまいります。

※各種連携システムの一覧は、こちらから確認することができます。 <https://cc.line.me/ja/partners.html>

※「Call to LINE」は、特許出願中です。



企業は、「LINE カスタマーコネクト」を導入することで、AIおよび有人によるチャットサポートによる対応効率の向上、FAQ対応による問い合わせ対応母数の削減、それらによる人件費・通信費などコストの削減、問い合わせ待ち時間削減などによるユーザー満足度の向上など、多面的な効果が期待できます。

「LINE カスタマーコネクト」は、2016年11月16日にサービス概要および一部外部企業を含めた実環境での段階的な試験運用についての発表^{*1}を行い、社内外案件による効果検証や各種システム連携等を進めておりました。そして、本日より導入希望企業からの申し込みを受付、正式販売を開始いたします。導入を希望する企業は、LINEのパートナー登録サイト^{*2}からの申請、もしくは販売・運営パートナー経由で申し込みができます。なお、正式販売開始に伴い、販売・運営パートナーを拡充し、トランスコスモス株式会社、株式会社サイバーエージェント、株式会社KDDIエポルバ、株式会社ベルシステム24、イー・ガーディアン株式会社、NTTソルコ&北海道テレマート株式会社、株式会社サイード、テクマトリックス株式会社、モビルス株式会社、りらいあコミュニケーションズ株式会社の計10社のパートナーにて申し込みを受け付けます。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も可能です。

*1：発表時プレスリリース <https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2016/1571>

*2：パートナー登録サイト <https://partner.line.me/ja/partner/join> から、【対象国：日本 > パートナースhipカテゴリー：LINE カスタマーコネクト > 以降必要項目を入力】で申請可能です。

また、「LINE カスタマーコネクト」の正式販売開始に伴い、その利用に特化した対応機能や料金体系で導入できる料金プラン「LINE カスタマーコネクトアカウント」を新設しています^{*3}。併せて、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）の子会社である、株式会社BEDORE（本社：東京都文京区、代表取締役社長：安野 貴博）が提供する汎用型対話エンジン「BEDORE」（ベドア）については、LINEから「BEDORE for LINE」として販売代理店に提供、導入希望企業に販売いたします。

※3：「LINE カスタマーコネクト」は、LINE公式アカウントやLINE ビジネスコネクトアカウントのオプションプランとしても導入が可能です。サービス発表時に対応予定としたLINE@プロプラスプランについては、非対応といたしました。

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。

※サービス名および一部機能名について、サービス公表時から変更されているものがあります。
