

【LINE】株式会社AIメッセンジャーと共同プロジェクト立ち上げ、チャットに特化した次世代型カスタマーサポートの推進へ

2018.06.21 法人向けサービス

チャットコミュニケーションに特化した次世代型チャットカスタマーサポートの開発・運営をより柔軟にし、

2019年3月までに「LINEカスタマーコネクト」の100社導入を目指す

LINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）は、株式会社サイバーエージェント（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：藤田晋）のアドテクノロジー分野におけるサービスの開発を行うアドテクスタジオの人工知能を活用したチャットボット事業を行う連結子会社、株式会社AIメッセンジャー（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：石川 大輔、以下AIメッセンジャー）と、LINEが提供する「LINE カスタマーコネクト」サービスにおいて、チャットに特化した次世代型チャットカスタマーサポートを推進する共同プロジェクトを開始いたしましたので、お知らせいたします。

LINEの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」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。

昨今、カスタマーサポート領域におけるユーザーのデジタルシフトは高まっており、従来の通話によるカスタマーサポートは根強いニーズがあるものの、LINEを始めとするチャットによるカスタマーサポートを導入した結果、これまで問い合わせをしなかった若年層を始めとするサイレントカスタマーの声が顕在化するなどの変化が生じています。

また、AIメッセンジャーは以前より、人工知能を活用したチャットプラットフォーム「AI Messenger」において、「LINE カスタマーコネクト」とのパートナー連携を通して「LINE カスタマーコネクト」が提供するすべての機能に対応するなど、次世代型チャットカスタマーサポートの推進を行っております。

このような背景を受け、この度、LINEはAIメッセンジャーと「LINE カスタマーコネクト」サービスにおいて、チャットに特化した次世代型チャットカスタマーサポートを推進する共同プロジェクトを開始いたしました。

本プロジェクトの内容は以下のとおりです。

■両者が保有するリソースの相互活用による商品開発

業界・業種特化型のチャットを用いたカスタマーサポートサービス企画立案、サービス構築の共同提案など両社が保有するリソースの相互活用、密接な協力関係のもと、独自サービスの開発・提案。

■オペレーターと人工知能を掛け合わせたチャットサービスの共同運営及び新商品開発

AIメッセンジャーが保有するチャットオペレーター組織「沖縄チャットセンター」の共同運営、およびチャットオペレーターを活用した新商品の共同開発。

■LINE カスタマーコネクトの共同マーケティング

次世代型チャットカスタマーサポートである「LINE カスタマーコネクト」のマーケティングの協業により、LINE公式アカウントによるチャットカスタマーサポートの普及を推進。

これにより、チャットコミュニケーションに特化した次世代型チャットカスタマーサポートの開発・運営をより柔軟に対応し、2019年3月までに「LINEカスタマーコネクト」の100社導入を目指してまいります。

LINEでは、今後もパートナー企業との密接な連携と様々なメニューを通じて、企業とユーザーの双方にとって価値のある情報接点を提供し、コミュニケーションインフラとして多様な活用の可能性を広げてまいります。

■「LINE カスタマーコネクト」とは

「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。

■アドテクスタジオとは

サイバーエージェントグループのアドテクノロジー分野をはじめ、AI・ロボットサービス分野における各サービスの開発を行うエンジニアの横断組織です。

2013年10月1日に設立し、現在では4つの子会社を包括し、約200名のエンジニアによって、RTB広告を支えるSSPやDSP、AI・ロボットサービス事業などの約20サービスを提供しております。