

【LINEモバイル】チャットサポート「いつでもヘルプ」、未契約者も「LINE」のトークでオペレーターへの問い合わせが可能に

2018.09.27 その他サービス

契約前の疑問や不明点を「LINE」で手軽に解消！
あわせて、LINEモバイル公式アカウント上で“料金シミュレーター”の提供も開始

LINEモバイル株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：嘉戸 彩乃）は、当社が運営する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、チャットサポート「いつでもヘルプ」のオペレーター問い合わせを未契約者も利用することが可能となりましたので、お知らせいたします＊1。

＊1：未契約者がオペレーターと直接トークをするには、「チュートリアル」および「よくある質問」を閲覧する必要があります。



「いつでもヘルプ」は、LINEモバイルのLINE公式アカウント（@linemobile）のチャット機能において、AIによる自動応答とオペレーター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」のトーク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（オペレーター対応時間は10:00～19:00）、その利便性やオペレーターの適確な対応が評価され、「いつでもヘルプ」のオペレーター対応における満足度は90.2％＊2にのぼっています。

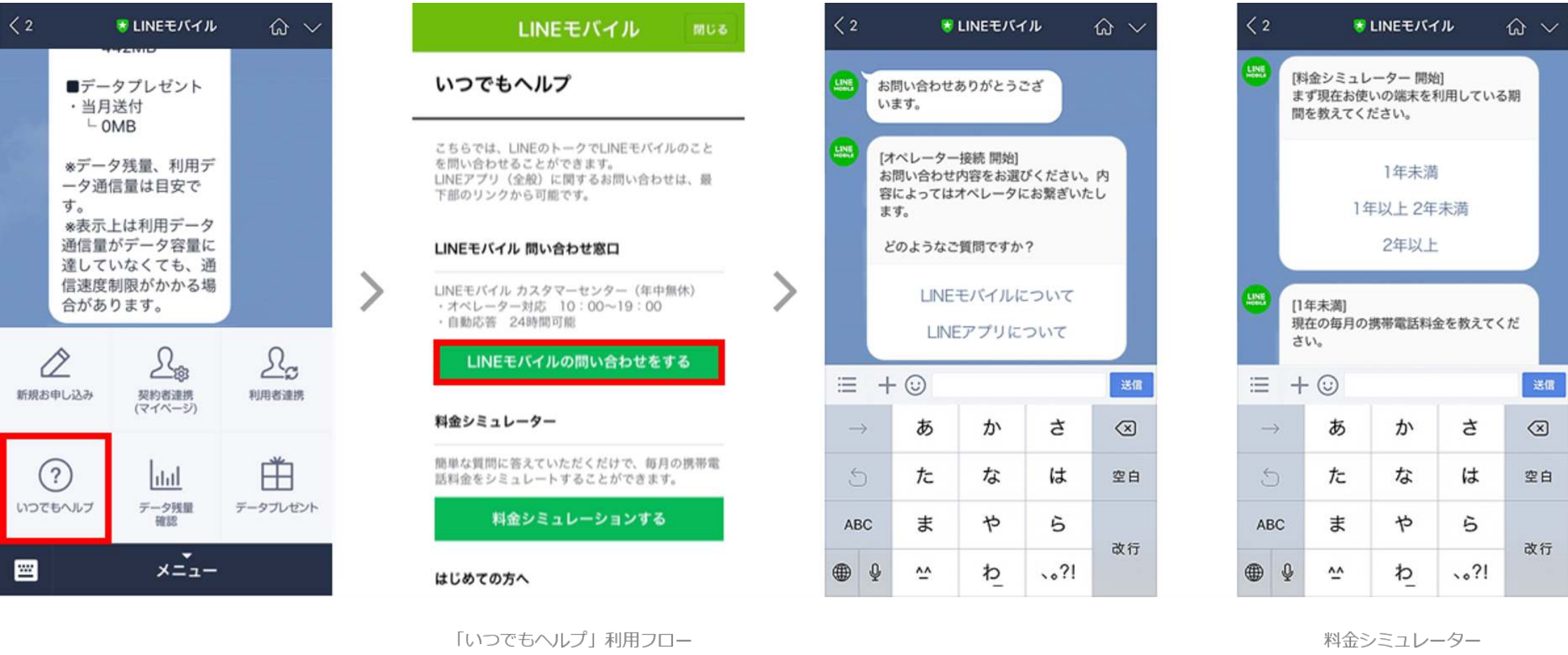
＊2：2018年8月1日～8月31日の期間中、「いつでもヘルプ」オペレーター対応利用者の回答。

これまで、オペレーターへの問い合わせは契約者・利用者限定で利用可能となっていました。本日より未契約者の利用も可能となり、契約前に生じるサービスに対する疑問や不明点を「LINE」のトーク上で手軽に解消することができるようになりました。

さらに、これまでLINEモバイル公式サイトのみで展開していた“料金シミュレーター”をLINEモバイルのLINE公式アカウントでも提供開始いたします。公式アカウント内のリッチメニューから「いつでもヘルプ」をタップし、「料金シミュレーター」から利用可能です。＊3「いつでもヘルプ」と「料金シミュレーター」の提供により、「LINEモバイル」ユーザーはもちろんのこと、契約前のサービス検討段階のユーザーもサポートいたします。

＊3：未契約者が「料金シミュレーター」を体験するには、「チュートリアル」と「よくある質問」を閲覧する必要があります。

LINEモバイルでは、さらなるサービス拡充・事業拡大を推進し、ユーザーの皆さまにとってより良いモバイル通信サービスの提供に努めてまいります。



「いつでもヘルプ」利用フロー

料金シミュレーター

<LINEモバイル>

「LINEモバイル」は、「LINE」をはじめとする主要SNSや音楽サービス「LINE MUSIC」のデータ通信量がカウントされず使い放題となるほか、分かり易く、ユーザーごとの利用動向やニーズに合ったプラン展開が特徴です。2016年9月のサービス開始以降、料金プランのシンプルさ、圧倒的なコストパフォーマンス、充実したカスタマーサポートなどが支持され、満足度は89%、顧客推奨度は80%※を越えています。

※ 2017年8月/2017年11月/2018年2月/2018年5月に実施した、LINEモバイルユーザー向け、「LINEモバイル」公式アカウントを利用したアンケート調査の平均値。

「スマホ代 月300円キャンペーン」実施中

2018年11月6日まで期間延長決定！

<https://mobile.line.me/event/sb-campaign/>

<LINEモバイル 公式SNS>

■公式サイト：<https://mobile.line.me/>

■公式ブログ：<http://mobile-blog.line.me/>

■公式Twitter：@LINEMOBILE_JP

■公式LINEアカウント：LINE ID @linemobile（ <https://line.me/R/ti/p/%40linemobile> ）