Press Release

2016 年 10 月 13 日
株式会社ガイアックス

アディッシュ、企業の LINE ニーズに応え、

チャットボット×有人チャットサポート「hitobo」、LINE Messaging API に対応

カスタマーサポート運用メニューを拡充し、より豊かなコミュニケーションを実現

株式会社ガイアックス（本社：東京都品川区、代表執行役社長：上田祐司、証券コード：3775）の 100%子会社であるカスタマーサポートおよびソーシャルメディアモニタリング事業のアディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：江戸浩樹、以下 アディッシュ）は、1,000 アプリ以上のカスタマーサポート運用実績を活かした、**チャットボット×有人の融合型チャットサポート「hitobo」**（https://hitobo.io/）**が、LINE Messaging API に対応した**ことをお知らせいたします。企業の LINE 活用ニーズに応え、カスタマーサポート運用メニューを拡充し、LINE 公式アカウント及び LINE@アカウント上での企業とユーザーの双方向コミュニケーションを、チャットボットと有人チャットサポートでサポートいたします。

■企業の LINE ニーズの高まりと注目されるチャットボットサービス

近年、企業の提供するサービスとユーザーのコミュニケーション方法は、電話やメール、SNS と多様化しています。なかでも、スマホでいつでも簡単に利用できることから、ユーザーのメインコミュニケーション手段の一つが LINE に移行していることもあり、企業の LINE 活用ニーズが高まっています。また、2016 年 9 月 29 日に LINE のトーク画面を使った対話型 Bot アプリケーションの開発を可能とする「Messaging API（※）」が正式発表され、誰でも API を利用したメッセージを導入することが可能になるなど、企業規模に関わらず、LINE を活用したビジネス展開の可能性が広がりました。有効な手段が提供された一方で、LINE やチャットボットなどのコミュニケーションツールの効果的な活用と、その運用体制の実現にあたり、企業の現場では、「チャットコミュニケーションを設計するノウハウがない」「チャット対応スタッフの体制準備が困難」といったサービス活用に当たっての難しさが存在しています。

※Messaging API ・・・LINE 社が提供している API。これまで Messaging API を利用したメッセージ配信は、LINE ビジネスコネクト導入企業および LINE 社のパートナーに限定して提供されていたが、今回の Messaging API の公開により、LINE 公式アカウントおよび LINE@アカウントにも対応。LINE 公式アカウントでは、メッセージの通数に応じた従量課金で、LINE@アカウントでは、プランごとに設定されたオプション契約によって、誰でも API を利用したメッセージを導入することが可能となった。 https://business.line.me/ja/services/bot

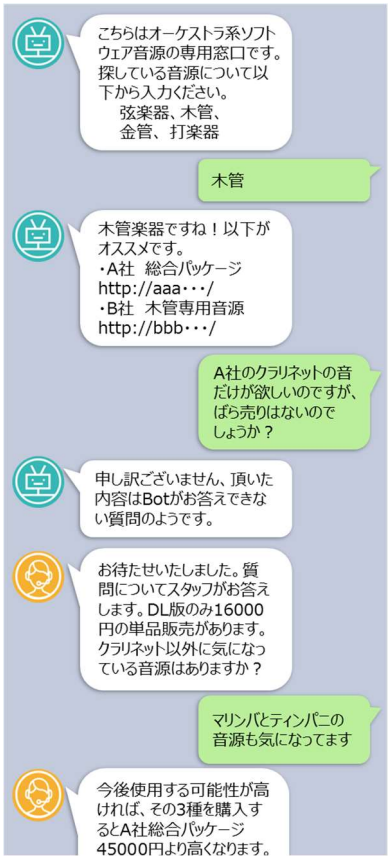
■チャットボット×有人チャットサポート「hitobo」による運用体制強化で、LINE 上の顧客コミュニケーションをより豊かに

10 月 3 日に提供開始の当社のチャットボット×有人チャットサポート「hitobo」は、チャットボットによる自動応答とオペレーターによる有人対応のスムーズな連携により、Bot と人のお互いの強みでそれぞれの弱みを補完する高度な業務共存を実現し、カスタマーサポートにおけるサービス品質の向上を可能にするチャットサポートです。

今回、LINE Messaging API に対応することで、企業は小さな予算規模からでも LINE を活用した顧客サポートと運用システムを導入でき、品質の高い、より豊かな顧客コミュニケーションが可能になります。具体的には、①チャット窓口総合設計、②人と Bot の連携システム、③有人オペレーション体制、をワンストップで提供し、「チャット窓口設置自体の難しさ」、「Bot 設計の難しさ」、「有人オペレーション運営の難しさ」と、複雑に要素が絡み合う運用においても、企業が導入しやすく、ニーズに応じた利用しやすいサービスとして提供いたします。

■「Messaging API」対応で、よりユーザーに近いコミュニケーション手段による Bot と人の連携チャットサポートが可能に

Bot と人によるチャットサポート「hitobo」により、簡単な確認と質問は即座にチャットボットで回答し、オペレーターからはユーザーの状況を考慮した細やかな対応が可能となります。
ユーザーにとっては、スマホを手軽に利用しながら、操作性の高い LINE 上で迅速なサポートを受けられ、利便性の向上が期待できます。また、導入企業にとっては、従来のカスタマーサポートと同様のコストでありながら、高品質を維持しつつ、よりユーザーに近い距離のコミュニケーションで対話量を増やすことが可能となります。以下のような企業課題の解決が可能です。



●LINE アカウントを活用した顧客コミュニケーションを開始したい事業会社
・運用体制や手段を持ち合わせていない
・Bot 対応と有人対応の使い分けや、全体のコミュニケーション設計ができるスタッフ、または外部協力会社も身近にいない
・顧客やユーザーニーズにリアルタイムで対応が可能な体制にし、コンバージョンの獲得を図りたい

●チャットボット提供会社
・チャットボットのシステムはあるが、LINE を含む各プラットフォームへの対応や、有人サポートへ切替える連携システムの対応や有人運用体制の設置まで手が回らない

「hitobo」は自社 WEB ページ（PC/スマホ）への設置が可能で、今回の LINE 対応に続き、Facebook メッセンジャーへの対応も予定しています。今後も、企業とユーザーの架け橋であるカスタマーサポートの可能性を追求し、企業ニーズに即した様々なサービスを展開いたします。

■関連 URL
人と Bot の合同チームでチャットサポート「hitobo」 https://hitobo.io/

■アディッシュ株式会社　概要
設立：2014 年 10 月 1 日
資本金：3,000 万円（ガイアックス 100%子会社）
代表取締役社長：江戸 浩樹
本社所在地：東京都品川区西五反田 1-21-8　KSS 五反田ビル 5F
事業内容：ソーシャルメディアモニタリング、ソーシャルアプリサポート
従業員数：アディッシュ関連会社（アディッシュ仙台株式会社、アディッシュ福岡株式会社、アディッシュプラス株式会社）287 名、本体 92 名（パート、アルバイト含む）
URL：http://www.adish.co.jp/

本リリースに関するお問い合わせ
アディッシュ株式会社　担当：池谷（いけや）
TEL：03-5759-0334（代表）　E-mail：info@adish.co.jp（報道関係者のみ）
お問い合わせフォーム：https://hitobo.io/contact/