

LINE を活用した連携サービスを新たに開始 コールセンター業界の人手不足問題に貢献 AI による自動回答で待ち時間なくお客様の悩みを解消

コールセンター向けにクラウドシステムを提供する株式会社コラボス（本社：東京都墨田区、代表取締役社長：茂木 貴雄）は、LINE 株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長 出澤 剛）が提供する LINE を活用した法人向けアカウントサービス「LINE 公式アカウント」と、当社が提供するコールセンター向けクラウド型顧客情報管理システム「COLLABOS CRM」との連携を、2019年11月07日（木）に開始します。

1. 本サービスの概要

今回発表された連携機能の利用により、企業は自社の Web サイトに設置された LINE 公式アカウントへの誘導ボタンおよび LINE 公式アカウントへのお客様からの問い合わせに対し、「COLLABOS CRM」の操作画面上で LINE による問い合わせ対応を行うことができます。また、同時に当該顧客に紐づく電話・メール・LINE による問い合わせ対応履歴を一元的に管理・蓄積・活用することも可能となります。

あらかじめ登録された FAQ をベースとした AI による自動応答システムとの連携も可能となるため、お客様の自己解決率の向上と、企業の人件費・通信費等のコスト削減を支援し、コールセンター業界の人手不足問題に貢献します。

お客様に対しては、電話やメールに加え、LINE でも問い合わせができるようになり、コミュニケーション手段を増やすとともに、画像の受信や URL 送付等のリアルタイムな授受を可能にし、お客様と企業間のコミュニケーション品質を高め、顧客満足度の向上を実現します。

2. 提供機能

●【LINE Chat API】機能①：チャットでサポート

チャットサービス連携で、電話と比べて作業効率 2.8 倍※¹、顧客満足度 96%※²を実現



チャットでサポート



- ☑ チャットでどこからでもすぐに相談が可能です。
- ☑ 電話と比べて効率的な対応が可能です。
- ☑ チャットによるサポートで顧客満足度 96%※¹と高い満足度を達成しています。(ユーザー満足度向上)
- ☑ テクニカルサポートの事例で、電話と比べて作業効率2.8倍※²の生産性を達成しています。(人件費・通信費削減)
- ☑ 文字だけでなく画像やLINEスタンプを活用することで、「もっと伝わる」を実現します。

※1：LINEモバイルアンケート結果より(回答数672)

※2：トランス・コスモス調べ

(上記※1※2ともに「LINE Chat API / LINE Call API媒体資料2019年10月-12月期」より引用)

●【LINE Chat API】機能②：AIで自動回答

各種 AI による自動応答で、待ち時間なくお客様の問題を解消



AIで自動回答



- ☑ 24時間365日いつでも、事前に登録したFAQをベースにしたAIの自動返信で自己解決を促進します。
- ☑ 自動返信による問い合わせ件数減少が見込めます。(人件費・通信費削減)
- ☑ 自動返信によるサポートが全体問い合わせの40%※¹を超えた事例もあります。
- ☑ AIによる自動返信の正答率は約3〜4か月で95%※²に到達した事例もあります。
- ☑ 自動応答から有人対応に切替の際には、オペレーターは自動応答でのやりとりを引き継ぐことができます。
- ☑ BEDORE社の自動応答エンジン接続が必須となり、別途 契約が必要となります。

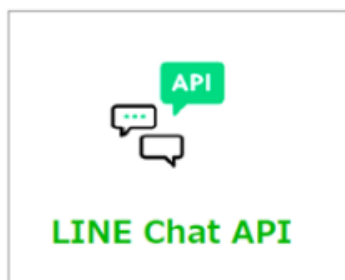
※1：LOHACO マナミさん事例

※2：LINE Pay事例

(上記※1※2ともに「LINE Chat API / LINE Call API媒体資料2019年10月-12月期」より引用)

<用語説明>

「LINE Account Connect」とは？



「LINE」は日本国内において月間利用者 8,200 万人を有し、コミュニケーションアプリとして性別・年齢を問わず広く利用されています。今回連携を開始した「LINE Account Connect」は、企業とユーザーの距離を近づけることを目的とした LINE のサービスで、LINE で家族や友だちとコミュニケーションを取るのと同じように、日常に溶け込みながらユーザーと企業・店舗との接点を創出する、LINE 公式アカウントを基盤としたサ

ービスです。さらに、AI や有人によるチャットの機能を備えた「LINE Chat API」、電話からチャットへの誘導や無料通話機能を備えた「LINE Call API」といった API を活用することで、より身近なカスタマーサービスを実現します。このほど、当社が提供するコールセンター向けクラウド型顧客情報管理システム「COLLABOS CRM」と「LINE Chat API」との連携が可能となりました。

「COLLABOS CRM」とは？

「COLLABOS CRM」は、コールセンターでの利用に特化したクラウド型の顧客情報管理システムです。顧客の基本情報や電話、メール、Web 問い合わせ等の対応情報の一括管理と、顧客情報のワンビュー（一画面）表示や複数対応の同時処理を可能にし、コールセンターの対応業務の効率化やサービス品質の向上を支援します。

<株式会社コラボス 会社概要> (<https://www.collabos.com/>)

設 立 : 2001 年 10 月

代表者 : 代表取締役社長 茂木 貴雄

本 社 : 東京都墨田区押上 1-1-2 東京スカイツリーイーストタワー17F

証券コード : 3908

資本金 : 324 百万円 (2019 年 3 月 31 日時点)

売上高 : 1,968 百万円 (2019 年 3 月期)

従業員数 : 61 名 (2019 年 3 月 31 日時点)

電話番号 : 03-5623-3391

事業内容 : コールセンター向けクラウドサービスの提供、通信事業 (A-13-5032)

当社では、お客様相談室や製品問い合わせなどのコールセンターで利用されるシステムを、企業が手軽に利用できるクラウド型サービスとして提供しています。コールセンター立ち上げの提案から構築、運用までをトータルでサポートすることで、コールセンターに必要とされる機能をワンストップで提供。国内におけるクラウド型コールセンターシステムのパイオニアであり、約 700 契約の導入実績を有しています。

<LINE 株式会社 会社概要> (<https://linecorp.com/ja/company/info>)

設 立 : 2000 年 9 月 4 日 (2013 年 4 月 1 日 NHN Japan 株式会社より商号変更)

代表者 : 代表取締役社長 出澤 剛

本 社 : 東京都新宿区新宿四丁目 1 番 6 号 JR 新宿ミライナタワー23 階

証券コード : 3938

資本金 : 96,448 百万円 (2019 年 6 月末時点)

従業員数 : 2,269 名 (LINE 株式会社単体、2019 年 4 月末時点)

事業内容 : LINE 株式会社は、コミュニケーションアプリ「LINE」を機軸として、コミュニケーション・コンテンツ・エンターテインメントなどモバイルに特化した各種サービスの開発・運営・広告事業に加え、Fintech 事業、AI 事業などを展開しています。ミッションに「CLOSING THE DISTANCE」を掲げ、世界中の人と人、人と情報・サービスとの距離を縮めることを目指しています。

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 担当 : 多田 (ただ)

電話 : 03-5623-3473 FAX : 03-5608-3281

メール : ir@collabos.com