

2018年9月21日

各位

株式会社コラボス
代表取締役社長 茂木 貴雄
(証券コード：3908)

「COLLABOS CRM」と「LINE カスタマーコネクト」との 連携に向けた機能開発の進捗に関するお知らせ

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、東証マザーズ：3908、以下「コラボス」）は、2016年11月に発表いたしましたLINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛、東証第一部：証券コード3938）が提供するコミュニケーションアプリ「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」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」との連携に向けた機能開発について、以下のとおり現在の状況をご報告いたします。

1. 本開発の目的

今回開発を行っている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アカウントへの誘導ボタンおよびLINEアカウントへの顧客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、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・活用することが可能となります。また、あらかじめ登録されたFAQをベースとしたAI（人工知能）による自動応答システムとの連携も可能となるため、顧客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ます。

顧客に対しては、電話やメールに加え「LINE」という企業へのコミュニケーション手段を増やすとともに、画像やURL送付等のリアルタイムな授受を可能にすることで、顧客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。

本連携機能の開発により、現在当社の提供サービスを利用している企業のみならず、「LINE」をコンタクトチャネルとして利用するコンシューマーと「LINE」の法人向けサービスを利用している企業に対しても、新しい形のカスタマーサービスを提供することを目指しています。

2. 現在の状況

現在、AI（人工知能）による自動応答システムとの連携機能については、「LINE カスタマーコネクト」のAIエンジンとの接続を調査・検証中です。

また、「COLLABOS CRM」と「LINE カスタマーコネクト」とのチャット連携機能については、LINE 株式会社協力の下、開発を進めています。

3. 今後について

今後、2019年3月期末までに本開発を完了し、LINE 株式会社が提供する各種法人向けサービスの販売・開発を行う広告代理店やサービスデベロッパーを認定・表彰する新パートナープログラム「LINE Biz-Solutions Partner Program」において、「LINE カスタマーコネクト」の「Technology Partner」の認定取得を目指します。

また、「COLLABOS CRM」と「LINE カスタマーコネクト」の連携機能については、2019年春の提供開始を目指します。

・「LINE カスタマーコネクト」について

「LINE」は日本国内において月間利用者7,600万人を有し、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。「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。

・「COLLABOS CRM」について

「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

資本金：321百万円（2018年3月31日時点）

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

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）

コラボスは、お客様相談室や製品問い合わせ等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おります。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しております。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650契約の導入実績を有しています。

News Release



<本件に関する報道関係のお問い合わせ先>

株式会社コラボス 広報・IR 担当 TEL:03-5623-3473 FAX:03-5608-3281 メール:ir@collabos.com