

「COLLABOS CRM」と「LINE Account Connect」との連携に向けた機能開発の進捗に関するお知らせ

コールセンター向けに IP 電話交換機システム・顧客管理システムをクラウドで提供してい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、東証マザーズ：証券コード 3908）は、2016年11月、2018年9月にプレスリリースとして発表いたしました 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サービスの「LINE Account Connect」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」との連携開発について、以下の通り進捗をご報告いたします。

「LINE Account Connect」とは？

「LINE」は日本国内において月間利用者 8,100 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 Account Connect」は、LINE が提供する法人向けサービスの1つで、企業が自社の LINE 公式アカウントを開設できるものです。コンタクトセンターが「LINE 公式アカウント」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ことも可能です。

「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。

1. 本開発の概要

今回連携を予定している「LINE Account Connect」とは、企業とユーザーの距離を近づけることを目的とした LINE の法人向けサービスで、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。

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 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ます。

お客様に対しては、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、画像の受信や URL 送付等のリアルタイムな授受を可能にすることで、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。

本連携機能により、現在当社の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。

導入によって得られる4つのメリット

 ユーザーの満足度の向上 いつでも・どこでも・すぐに・無料でつながるカスタマーセンターを実現。ユーザー満足度を向上させます。	 すぐに答えが手に入る 電話をチャットに置き換えると大幅に効率が改善します。さらにFAQベースの自動返信で問い合わせ自体を削減します。	 ユーザーの待ち時間が減る ユーザーは待ち時間が減り、カスタマーセンターは効率改善できる、みんながうれしいソリューションです。	 コストパフォーマンス向上 電話問い合わせ件数の減少によりスタッフの負荷を軽減できます。
--	---	---	--

2. 現在の状況

「LINE Account Connect」の「LINE Chat API」機能である「AI(人工知能)による自動応答システム」、及び「有人によるチャット機能」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」との連携開発は完了し、製品としての認定を完了しております。

また、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 Account Connect」の「Technology Partner」の認定についてもエントリー済みとなり、審査段階となります。

現在は、サービスリリースに向けた最終調整をしている状況です。

3. 今後について

準備が整い次第、近日リリース予定となります。

4. 提供予定機能について

今回連携を開始した「LINE Account Connect」とは、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。主に大きく2つの機能があり自動応答や、チャットの機能を備えた「LINE Chat API」と、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」があります。

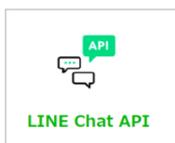


「LINE Account Connect」の以下機能について、当社が提供するコールセンター向けクラウド型顧客情報管理システム「COLLABOS CRM」との連携を開始する予定です。

【 LINE Chat API 】

●機能①： 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

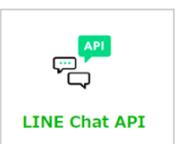


事前に登録した FAQ をベースに AI が自動で返信し、お客様の問題を待ち時間なく解決できます。自動応答から有人対応に切替の際には、オペレーターは自動応答でのやり取りを引き継ぐことができます。自動応答は、コールセンター業界の人手不足問題に貢献できるツールとなります。

※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。

●機能②： 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



LINE を使って有人による細やかなカスタマーサポートを実現。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。電話と比べて作業効率 2.8 倍、顧客満足度 96%と高い満足率を達成しています。

※1 トランスコスモス株式会社調べ。1 時間あたりの対応処理件数において、LINE が電話の 2.8 倍。

※2 LINE モバイルアンケート結果より（回答数 672）



① AIで自動回答

FAQベースの自動回答がすぐに解決。事前に用意したFAQからAIが自動で返信し、自己解決を促進します。



②チャットでサポート

LINEを使ってカスタマーサポートを実現。文字だけでなく画像やスタンプでもっと伝えます。電話と比べて作業効率2.8倍^{※1}で、96%^{※2}と高い満足率を達成しています。



※1 トランスコスモス株式会社調べ。1時間あたりの対応処理件数にLINEが電話の2.8倍。
 ※2 LINE MOBILEアンケート結果より（回答数672）

<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

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 : 〒160-0022 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

資本金 : 96,199 百万円 (2019 年 3 月 31 日時点)

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