

ジェネシス・ジャパン、「LINE カスタマーコネクト」と PureConnect との連携ソリューションをリリース

*LINE のチャット、無料音声をカスタマーサービスに追加し、
パーソナライズしたオムニチャネル体験を提供*

東京、2017年4月11日 — [オムニチャネル・カスタマーエクスペリエンス](#)および[コンタクトセンター・ソリューション](#)のマーケットリーダーであるジェネシス・ジャパン株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:細井洋一)は、LINE 株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:出澤剛)が本日から正式販売を開始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 Genesys PureConnect (旧製品名 Customer Interaction Center)との連携ソリューションの提供を本日から開始することを発表します。両社のソリューションを連携させることで、カスタマーサービスの窓口で LINE を追加し、チャットや無料音声を活用しながら、パーソナライズしたオムニチャネルのカスタマーサービスが可能となります。

月間アクティブ・ユーザー数が国内 6600 万人と、電話チャネル以上にユーザーが日々、利用するコミュニケーション・ツールとして定着した「LINE」。「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。「LINE カスタマーコネクト」を活用することで、企業はチャットや無料通話によるサポートチャネルを追加できるだけでなく、AI を活用した顧客対応の自動化、スタンプを活用したお客様とのコミュニケーションによるエモーショナルなエンゲージメントなど、デジタル時代にふさわしい革新的なカスタマーサービスを産み出す可能性を秘めています。

ジェネシス・ジャパン代表取締役社長の細井は LINE と Genesys PureConnect との連携ソリューションの販売開始にあたり、次のように述べています。「消費者が日頃、電話以上に利用する機会が多くなった LINE というコミュニケーション基盤を活用することで、顧客サービスのオムニチャネル化がさらに進展していくと考えています。ただし、真のオムニチャネルのサービスを実現するためには、各チャネルで発生するお客様とのコミュニケーションのコンテキストを活かした最適な対応や、サービス改善するためのレポート・ツールと品質管理ツールが欠かせません。PureConnect のオールインワン、オムニチャネル機能は、LINE カスタマーコネクトのサービスを拡充し、単に LINE というコンタクトチャネルを追加するだけでなく、パーソナライズされたオムニチャネル体験を実現します。PureConnect に加え、PureEngage、PureCloud と LINE カスタマーコネクトとの連携も開発を進めています。」

Genesys PureConnect は、世界で認められた、お客様のニーズに合わせた導入・管理しやすく、そして柔軟なオールインワン・マルチチャネルエンゲージメントソリューションとなります。連携ソリューションによって、Genesys PureConnect は「LINE カスタマーコネクト」のサービスを拡充し、以下の機能を提供することで、よりオムニチャネル、シームレス、そしてパーソナライズされた LINE による顧客サービスの提供や、LINE と他のコンタクトチャネルの統合管理や品質改善が可能となります。

- LINE のチャットや無料通話のルーティング機能
- チャット上で相互に LINE スタンプの送受信
- 画像・動画ファイルや GPS 情報の送付
- 音声やチャットのレコーディング
- 音声およびチャットの統計情報出力
- マルチテナント対応・ Call to LINE の自動回答内容の設定(今後、対応予定)

「LINE カスタマーコネク」と Genesys PureConnect の連携によって、企業が得られる効果は以下の通りです。

より高い顧客満足— LINE の持つチャットや無料通話 (LINE to Call) を単にコンタクトチャネルとして追加するだけでなく、チャットでの AI 応答のお客様とのやり取りを適切な対応ができるエージェントにチャットや電話をルーティングできるようにします。

より生産性の高いエージェント— アサインされたエージェントは自分のスキルにマッチした問い合わせだけに専念できるとともに、これまでの応答の内容を見ながら対応することができます。

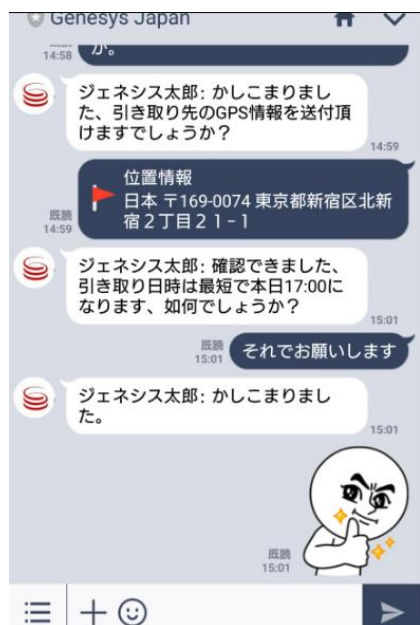
運営コスト削減— オムニチャネル、シームレス、そしてパーソナライズされたカスタマーサービスを提供することによって、お問い合わせの対応時間が短縮でき、お客様のニーズに即した対応が可能となります。

品質及びレポートの改善— チャットや無料通話など、LINE 経由の顧客サービスを PureConnect のレポート・ツールを使って管理できるため、他のチャネルと統合したオムニチャネルのカスタマーサービスの状況を把握することが可能となります。さらに PureConnect の通話録音機能を活用することで、チャットや無料通話によるサービスをすべて録音し、品質改善に役立てることが可能となります。チャットのやりとりについては、LINE のコミュニケーションの特徴の一つであるスタンプも含めて、保存することが可能です。

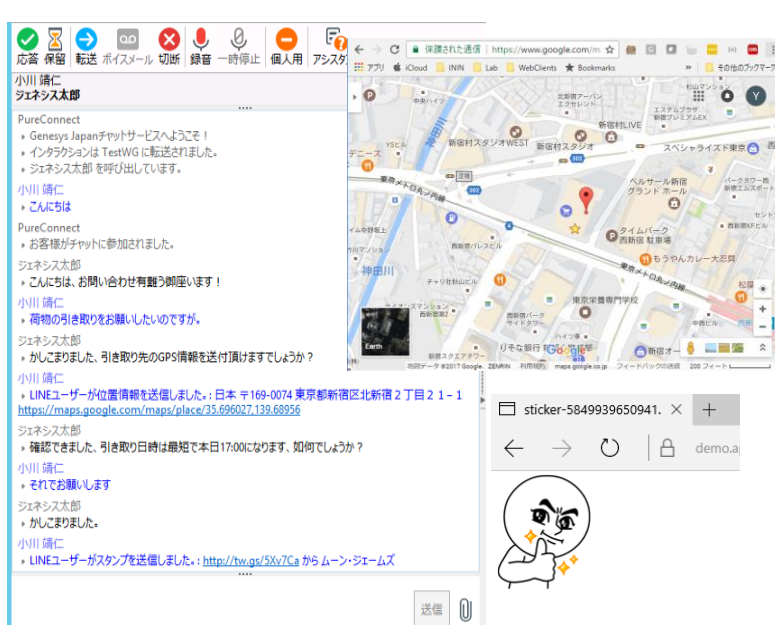
サービス開始までのリードタイム短縮— オールインワンのソリューションである PureConnect と接続するため、面倒な設定が必要なく、PureConnect 導入企業であれば、最短 1 週間でシステムの構築が完了します。

柔軟な LINE による顧客サービスの提供— チャットや無料電話のルーティング・ルールの追加や変更が日頃お使いの PureConnect の管理ツールを使って柔軟に変更できます。さらに今後、サービス提供が予定されている Call to LINE での自動回答内容についても、PureConnect 内で設定できるため、新製品の発売やキャンペーンの実施、リコールといった突発的なサポート対応にも柔軟な対応が可能です。

LINE を活用したカスタマーサービスを導入した場合の画面イメージ



お客様側の画面



エージェント側の画面

ジェネシスについて

ジェネシスは毎年 250 億件以上発生する世界最高クラスの顧客体験を支え、全活動の中心に顧客を据えながら、[顧客エンゲージメント](#)の向上が優れた業績をもたらすという理念を掲げています。世界 100 カ国 10,000 社以上が信頼する[業界トップの CX プラットフォーム](#)によって、導入企業は[オムニチャネル・カスタマージャーニー](#)を編成し、永続的な顧客関係を構築しています。ジェネシスは業界アナリストから、革新性と先進性によって、クラウドとオンプレミス両方の顧客エンゲージメント・ソリューションのリーダーとして唯一認定されています。詳細は www.genesys.com/jp まで。

弊社 [Twitter](#)、[Facebook](#)、[YouTube](#)、[Blog](#) も是非ご覧ください。

<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>

ジェネシス・ジャパン株式会社 マーケティング本部

斉藤 哲也

Tel: 03-6361-8960 Fax: 03-6327-7955

Email: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシス・ジャパン広報事務局(カーツメディアワークス内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 03-6427-1627 / 080-4178-2393

Email: alex@kartz.co.jp