

2018年11月29日

スタークス株式会社

LINE@ 1：1トークでの顧客対応を自動化するツール『CS cloud』**CRM連携機能を提供開始****第一弾はECのカートシステムと連携！****LINE ID連携の促進、顧客DBのリアルタイム更新、CVRアップを実現**

テクノロジーで社会課題を解決するITベンチャー企業、スタークス株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役：上ノ山 慎哉）は11月28日、LINE@ 1：1トークの自動化ツール『CS cloud（シーエスクラウド）』の新機能として、様々な顧客管理システム（以下：CRM）との連携機能のβ版を実装し、第一弾としてECのカートシステムとの連携をリリースしました。

**<CRM連携によるメリット>**

- ① ログイン不要になるため、CVRアップ
- ② CScloudとカートシステムの顧客DBがリアルタイム更新
- ③ LINE IDと顧客IDの連携が促進

▼ CScloudのCRM連携機能リリースの背景

これまでLINE@の自動応答および有人チャットによる顧客対応業務においては、顧客管理システムとLINE@の顧客対応データが一元管理されていなかったため、自動応答でできることに制限がありました。また有人チャットでの顧客対応においても、顧客情報が分からないため、多くの手間が発生しておりました。

そこでCScloudでは、LINE@の無人・有人による顧客対応業務の手間を削減しながら成果をアップさせるために、CRMと連携できる機能を開発しました。今後、様々なCRMとの連携を進めていきます

【本件に関するお問い合わせ】 スタークス株式会社 担当：大塚（おおつか）

電話：03-5719-5377 E-Mail：info@starx.co.jp

▼ CRM 連携する 3 つのメリット

今回、CScloudを導入するEC企業のカートシステムとCRM連携することで、3つのメリットを実現。

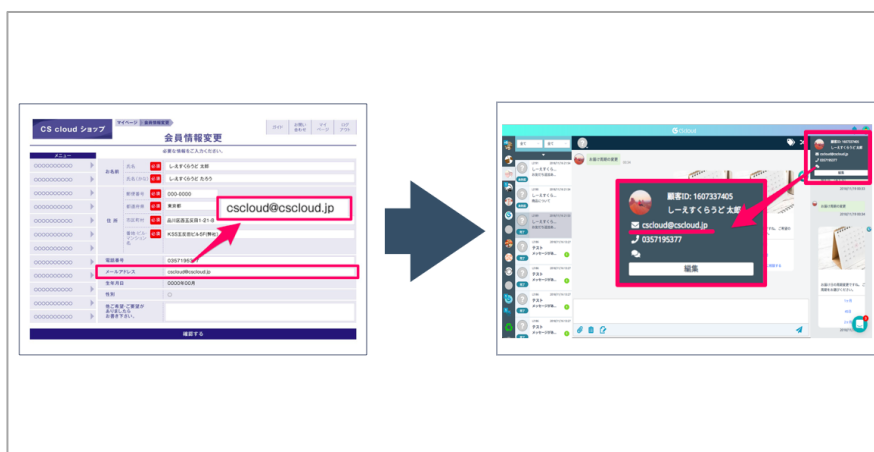
1. LINE IDと顧客IDの連携を促進

これまでLINE IDと顧客IDを連携させるためには、webサイトでの会員登録時にLINE ID連携するしかありませんでしたが、LINE株式会社が提供するLIFFを活用したログイン連携機能を実装することで、LINEアプリ側からも顧客ID連携できるようになります。



2. CScloudとカートシステムの顧客DBがリアルタイム更新

カートシステムで更新された顧客情報がリアルタイムにCScloudの顧客DBにも反映されるため、常に最新の情報を見ながら無人・有人のチャット対応ができるようになります。



3. ログイン不要になるため、CVRアップ

顧客IDとLINE IDが連携した顧客は、ショッピングカートにログインした状態でLINEアプリからECサイトへ遷移するため、わざわざIDやパスワードを入力する必要がなく、成約率アップが期待できます。

【本件に関するお問い合わせ】 スタークス株式会社 担当：大塚（おおつか）

電話：03-5719-5377 E-Mail：info@starx.co.jp



▼ LINE@の1：1トークの活用の特化する『CScloud』とは

<http://www.cs-cloud.jp/>

「CScloud」とは、LINE株式会社のMessaging APIを利用して、LINE@での1：1トークでの顧客対応を自動化していくクラウドサービスです。

1：1トークの自動シナリオと有人対応を組み合わせることで、リユースの買取り業務や店舗の来店予約業務、人材派遣の応募者獲得業務において、導入前と比べて1.5倍～3倍の成約数を実現しています。

▼ CRM連携機能リリースを記念し、事例公開セミナーを開催

CScloudのCRM連携機能のリリースに伴い、クライアント企業様にも登壇していただき、

「LINE@×顧客対応の事例セミナー」を2018年12月19日（水）に東京都内で開催します。

本セミナーでは、CRM連携を実装したEC事業者の担当者に、CRM連携することでの成果や今後の展開をお話いただくとともに、CRM連携のデモンストレーションやCScloudの機能紹介も行います。

セミナーの詳細・お申込みは以下URLからお申込みできます。

https://peraichi.com/landing_pages/view/nxo0v

▼ スタークス株式会社について <https://starx.co.jp/>

スタークス株式会社は、「テクノロジーで社会課題を解決する」ベンチャー企業です。

製品やサービスそのものではなく、「市場の構造」自体を変えるマーケット・イノベーションを実現します。現在は、EC市場が抱える人手不足や、発送・配送の効率化などの課題を解決するサービスの開発・提供を行っており、将来的には、EC市場だけでなく、世界のさまざまな領域に存在する社会課題を解決することを目指しています。

【本件に関するお問い合わせ】 スタークス株式会社 担当：大塚（おおつか）

電話：03-5719-5377 E-Mail：info@starx.co.jp