

Press Release

テクマトリックス株式会社

LINE の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」の販売パートナーに

～ チャットとコールのハイブリッドタイプのカスタマーサポートを LINE 上で提供 ～

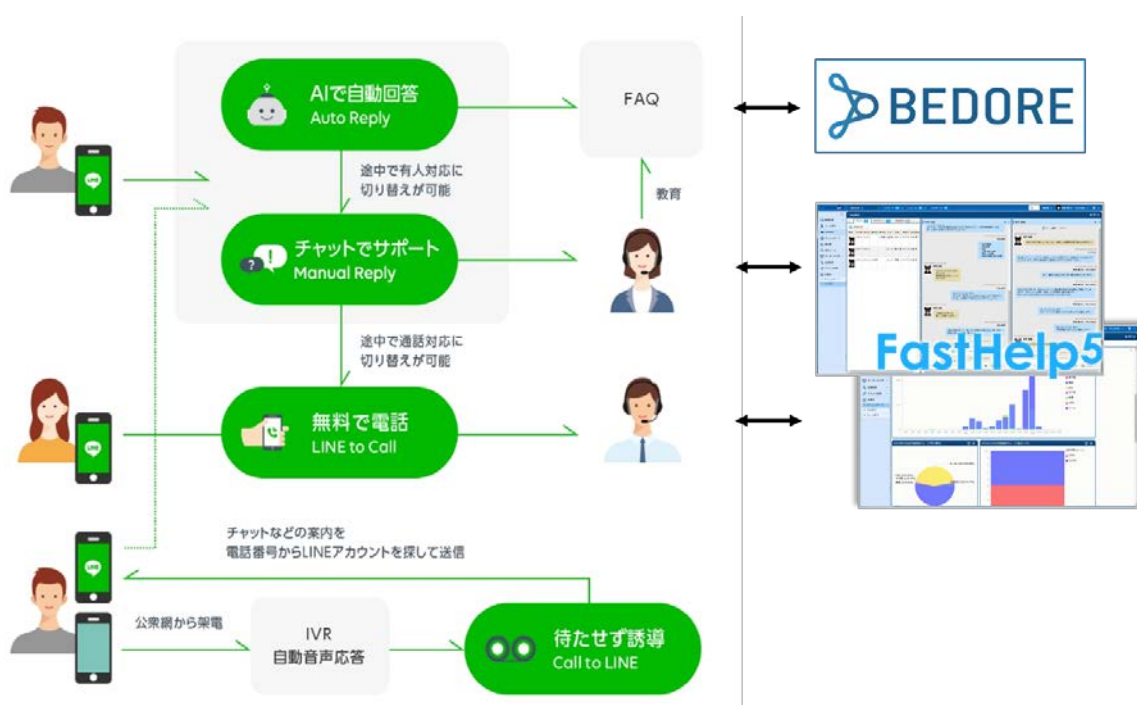
テクマトリックス株式会社(東京都港区、代表取締役社長:由利 孝、以下:テクマトリックス)は、LINE 株式会社(東京都新宿区、代表取締役社長:出澤 剛、以下:LINE)と販売パートナー契約を締結し、「LINE カスタマーコネクト」を中心とした LINE 企業アカウントサービスの販売を開始します。LINE カスタマーコネクトは、コンタクトセンターが LINE を介して、AI や有人によるチャット対応や音声通話対応などをシームレスに行い、状況やニーズに応じた適切なカスタマーコミュニケーションを実現するサービスです。テクマトリックスが開発・販売するコンタクトセンターCRM システム「FastHelp」と組み合わせて利用する事が可能です。

LINE カスタマーコネクトは、以下の 4 つのサービスで構成されており、全てまたは単体での導入が可能です。

- ① Auto Reply
顧客からの問い合わせに対し、自動応答をするサービスです。自然言語処理技術を活用した AI 対話エンジンと連携します。
- ② Manual Reply
顧客からの問い合わせに対し、チャットオペレーターが手動で応答をするサービスです。CRM システムと連携します。
- ③ LINE to Call
顧客が LINE の無料通話機能でコンタクトセンターに VoIP 電話することができるサービスです。LINE の無料通話機能と接続できる PBX と連携します。
- ④ Call to LINE
企業の公衆網電話において、IVR またはオペレーター経由で LINE アカウントからメッセージを送信できるサービスです。

※LINE カスタマーコネクトに関する詳細については、<https://cc.line.me/ja/> をご確認ください。

■提供サービスのイメージ



テクマトリックスが提供する「FastHelp」は、「②Manual Reply」にて提供される、有人チャットサポート用 CRM システムとなります。ユーザーインターフェースは直観的で使いやすく、操作性に優れていることが特徴です。オペレーターの有人によるチャットサポート機能に加え、顧客情報・マルチチャネルによる問い合わせ情報の管理、業務効率や対応品質を向上する回答支援機能や多角的なアラート機能など、多彩で実践的な標準機能を搭載し、小規模から大規模まで幅広い規模のコンタクトセンターに対応できる高い拡張性と可用性を持ちあわせています。

テクマトリックス株式会社について

テクマトリックスは、クラウドコンピューティング時代に技術革新をもたらす情報基盤技術のインテグレーションを提供する「情報基盤事業」と、ソフトウェア技術を駆使し顧客の抱える問題領域におけるベストプラクティスを実装したアプリケーションの提供を行なう「アプリケーション・サービス事業」を行っています。コンタクトセンター分野では、国内トップクラスの導入実績を誇る CRM パッケージ「Fast シリーズ」を提供しています。

詳細は、Fast シリーズの Web サイト <http://fasthelp.jp/> をご覧ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

テクマトリックス株式会社
CRM ソリューション事業部 CRM ソリューション営業部
木原 満博
電話: 03-4405-7836 E-mail: crm@techmatrix.co.jp

※本原稿に記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。