

LINE Pay

LINE Pay株式会社

所在地：
東京都新宿区URL：
<https://linepaycorp.com/ja/>主な事業：
電子マネーその他の電子的価値情報及び前払式支払手段の発行、販売並びに管理、電子決済システムの提供及び資金移動業

使用サービス

OMLINE-I
(オムリン アイ)

お客様の不安を、LINEですばやく解消

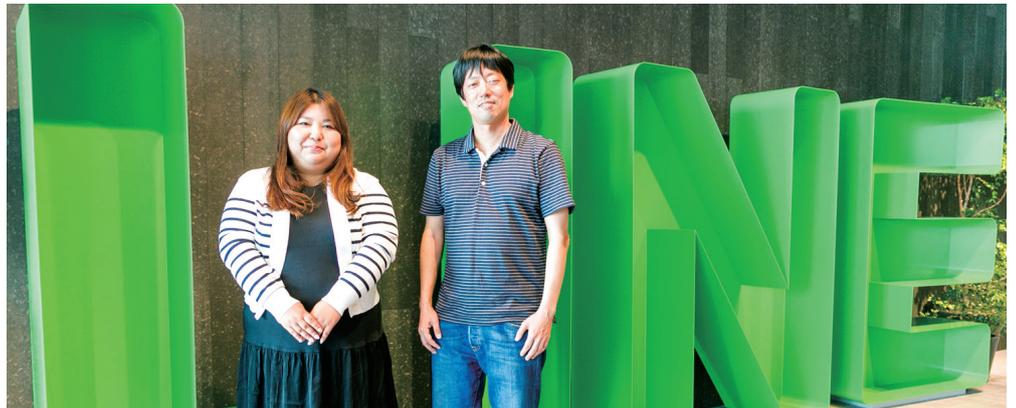
国内ユーザー数が7,500万人を超え、いまやコミュニケーション手段の定番となったLINE。LINE社のひとつのサービスとして2014年にスタートしたのが、モバイル送金・決済サービスLINE Payだ。LINE Payの全世界でのアカウント数は現在4,000万を数え、昨年1年での決済高は4,500億円にのぼった。そんなLINE Payは、これまでFAQやメールサポートを中心にお客様の問合せに対応してきたが、サービスが成長する中で、スピーディな対応へのニーズが高まってきていたと加藤氏はいう。

「メールを使ったサポートの場合、長い時には解決まで1～2週間かかってしまうこともあり、お客様から『お金に関わる問題なので、電話ですぐに解決したい』という声を数多くいただいていた。オペレーターによる、電話対応のサービスも検討しましたが、サービスの特性上、電話で会話をしながらモバイルの操作をしていただく

LINE Pay株式会社

カスタマーサポートが「楽しく」なった！
顧客満足度85%のカスタマーサポート
OMLINE-I(オムリン アイ)

2017年9月、それまでメールやFAQが中心だったLINE Payのカスタマーサポートに、チャットによる有人対応が追加された。チャット対応は、LINEが提供する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、Salesforceで構築したカスタマーサポートシステムを連携し、たった3カ月で構築・運用をスタートした。このカスタマーサポートシステムを、カスタマーサポートサービスとしてリッチな機能を有するSalesforceの「Service Cloud」とLINE カスタマーコネクトを連携したサービスが「OMLINE-I (オムリン アイ) (旧 オムニチャンネル LINK for LINE)」だ。



LINE Payのカスタマーサポートでの運用によってブラッシュアップされたOMLINE-Iは、パッケージサービスとして2018年4月にテラスカイより提供が開始され、翌5月にLINE Payは移行、本格運用をスタートさせた。

顧客からもオペレーターからも評価の高いOMLINE-Iの開発経緯や、LINE Payでの利用効果などについて、LINE Pay CSチーム マネージャー 加藤 沙織氏、LINE 企画1室 Customer Careチーム 武井 淳氏に聞いた。

ことは難しいと感じました。そこで、LINEを利用したチャットサポート『LINE カスタマーコネクト』を導入することにしました」

「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LINE社のサービスだ。

ユーザーから企業のLINEアカウントに質問が書き込まれると、まずAIがFAQベースで回答する。そこで解決しなかった場合には、ユーザーをチャットサポートへ誘導し、オペレーターがLINEによる問題の解決策を提案するというのがオーソドックスな利用法だ。

LINE Pay CSチーム マネージャー

加藤 沙織 氏



既にCRMやナレッジデータベースの管理にSalesforceを利用していたLINE Payは、「LINEカスタマーコネク」^注とSalesforceをつなぐ、まったく新しいカスタマーサポートソリューションの開発を、3か月後の2017年9月からの運用を目指しスタートした。期間はたった3か月と短いこともあり、開発はSalesforceの連携サービスに実績と高い評価をもつテラスカイがたった。

「LINEカスタマーコネク」^注とSalesforceを連携させたサポートシステムは、計画通り2017年9月より運用を開始した。

操作性に優れ、複数同時対応も容易な「OMLINE-I」

そこで、LINEとテラスカイは、「LINEカスタマーコネク」^注「Salesforce Service Cloud」を連携させたパッケージ版OMLINE-Iの開発へとステップを進めた。前述の通り「LINEカスタマーコネク」^注を利用するにはサードパーティー製品との連携部分をスクラッチする必要がある。

また、LINE Payの事例同様に、Salesforceとの連携を望む企業が多く、ニーズが確実に見込めたからだ。

パッケージの開発については、LINE Payが使用するなかで積極的に操作性や機能の改善を進めていった。

OMLINE-Iは、4月に販売を開始し、LINE Payは、パッケージ完成後の5月にサービスを切り替えて運用を開始した。

OMLINE-Iは、ユーザーの問い合わせ履歴表示や、回答に利用するためのナレッジ検索をチャットと同一画面上で行えるようにしてオペレーターの工数削減を図るほか、本人確認のために受信した画像を一定期間経過後に自動削除する機能、各オペレーターの作業量や待機時間に依りて、ユーザーからの問い合わせを自動で振り分ける仕組みなどが追加されている。国際的なセキュリティ認証であるPCI DSSやISO/IEC 27001に準拠しているLINE Payでの使用を念頭に、セキュリティにも十分に配慮した設計がなされた。

顧客満足度は劇的に向上、オペレーターからは「楽しい」との声

「一回のチャット、時間にして数十分から数時間で問題が解決できるので、お客様には喜んでいただけているようです。アンケートでは85%の方がご満足くださったという結果が出ており、メールサポートの時よりも格段に向上しました。オペレーターからは、メールだと捉えにくかったお客様の感情も伝わってくるようになり、またスタンプなどLINEならではのカジュアルなコミュニケーションが取れるため、お客様との距離が縮まってサポート業務が『楽しくなった』という感想も得ています」(加藤氏)

「テラスカイにはSalesforceとの連携だけでなく、操作性を高めるためのカスタマイズにも対応してもらいました。自由に入力できるフォームを追加してもらったのが、その一例です。オペレーターはまずそこにコメントを下書きし、それをLINEの入力フォームにコピー＆ペーストするというステップを踏むことで、入力ミスを減らすことができます。開発スタートから3か月ほどで運用開始というかなり短いスケジュールの中、様々な要望に応じてもらい、感謝しています」(武井氏)

「お客様の満足度が高いので、今後はいっそうチャットでのサポートを拡大していきたいと考えています。現在、OMLINE-Iでのチャットサポートは国内のみで提供していますが、将来的にはグローバル展開も想定しています。またオペレーターの対応をスーパーバイザーがチェックして、リアルタイムにアドバイスできる機能などを追加することで、より使いやすいものに仕上げられればと考えています」(武井氏)



LINE 企画1室 Customer Careチーム

武井 淳 氏



操作性を高めたOMLINE-IのUI
注)LINE Payでの使用画面ではありません。

競争力強化やオペレーター不足への一手として

カスタマーサポートは、顧客満足度の向上やリピーター獲得につながる生命線といえるものだが、しっかりとした体制を整えていなかったために「遅い」「分かりにくい」「的確な回答を得られない」などと評価され、むしろ逆効果になっている例は、□コミサイトなどでも多々見受けられる。国内市場の縮小や異業種参入などで競争が激化する一方、オペレーターの人手不足も懸念されているいま、OMLINE-Iのようなツールは、企業の生き残りに不可欠な存在として、ますます注目を集めることになるだろう。