

2017年7月19日
株式会社テラスカイ

【報道関係者各位】

テラスカイ、カスタマーサポートソリューションの提供を開始 -LINE と Salesforce を連携させ、顧客とサポート業務双方の利便性を向上-

クラウド・インテグレーションとシステム連携に特化したサービスやソフトウェア開発を行なう株式会社テラスカイ（本社：東京都中央区 代表取締役社長：佐藤 秀哉、以下：テラスカイ）は、LINE 株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤剛、以下：LINE）が提供する LINE を活用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、セールスフォース・ドットコム（日本法人本社：東京都千代田区 代表取締役会長 兼 社長：小出 伸一、以下：セールスフォース・ドットコム）が提供するカスタマーサポートソリューション「Salesforce Service Cloud」を連携させることで、LINE 上でのオペレーターによる有人チャット対応を実現するカスタマーサポート業務向けソリューションを、2017年10月より提供を予定しております。

SNS の普及によるコミュニケーションの多様化において、企業は顧客にとって身近な存在であることや、迅速で質の高いカスタマーコミュニケーションの提供が求められるようになりました。

そういった背景から、「LINE カスタマーコネクト」の「Manual Reply」と、セールスフォース・ドットコムが提供する「Service Cloud」を連携させた、メッセージングサービスを開発し、提供します。また、企業固有の要件に合わせたシステムインテグレーションサービスを併せて提供いたします。

「Salesforce」と「LINE」を連携することにより、企業と顧客のコミュニケーションをより身近にし、カスタマー・エクスペリエンスを向上させるとともに、カスタマーサポート業務の利便性を高めます。

以下、コメントを頂戴しています。

【株式会社セールスフォース・ドットコム

常務執行役員 アライアンス本部 本部長 手島 主税】

セールスフォース・ドットコムは、テラスカイが提供するカスタマーサポートソリューションにおいて、「Salesforce Service Cloud」と「LINE カスタマーコネクト」の連携を実現されたことを歓迎します。国内において最も利用率の高いコミュニケーションサ

ービス（ライブチャット）*である LINE と Service Cloud が連携することで、顧客はより気軽にカスタマーサポートへの問い合わせを行うことが可能となり、企業はよりパーソナライズしたカスタマーエクスペリエンスを顧客に提供することが可能になると確信しています。Salesforce を活用したシステム開発において実績を誇るテラスカイがシステムインテグレーションを行ったことで、きめ細やかなサービスをお客様に提供できると期待しています。

* [総務省「社会課題解決のための新たな ICT サービス・技術への人々の意識に関する調査研究」\(平成 27 年\)](#)

【LINE 株式会社

執行役員/広告・ビジネスプラットフォーム室室長 杉本謙一】

法人向けカスタマーサービス「LINE カスタマーコネクト」と「Salesforce Service Cloud」の、連携サービスの提供開始が実現しましたことを喜ばしく思っております。メッセージ利用が当たり前になってきている現代において、本サービスは企業におけるカスタマーサポート部門の業務効率化に貢献しつつ、お客様に対するサポートの質の向上をもたらすものと確信しています。企業向けシステムの開発経験を多く持つテラスカイの技術を基に、各企業にフィットした汎用性の高いサービスを提供できるものと期待しております。

<株式会社テラスカイについて>

テラスカイは、クラウド創世記からクラウドに取り組んできたリーディングカンパニーです。2006 年の設立以来、クラウド時代の到来を一早く捉え、セールスフォース・ドットコムのコサルティングパートナーとして、導入・普及に取り組んできました。導入実績は金融、保険業界をはじめ医療、サービスなど業界を問わず 2,500 件を超え、日本のコサルティングパートナーではトップクラスの導入実績数を誇っています。また、多くの実績から得られた知見を基に、開発効率を飛躍的に改善するクラウドサービスの開発・提供を行っています。

所在地：東京都中央区日本橋 1-3-13 東京建物日本橋ビル 7 階

設 立：2006 年 3 月

資本金：4 億 5,682.7 万円

代表者：代表取締役社長 佐藤 秀哉

U R L： <https://www.terrasky.co.jp/>

*本文中に記載された会社名、サービス名等は該当する各社の登録商標です。

--- 本件に関するお問い合わせ先 ---

株式会社テラスカイ 経営企画本部 マーケティング・コミュニケーション部

担当：松本 / 田中 TEL：03-5255-3410 / mail：pr@terrasky.co.jp