

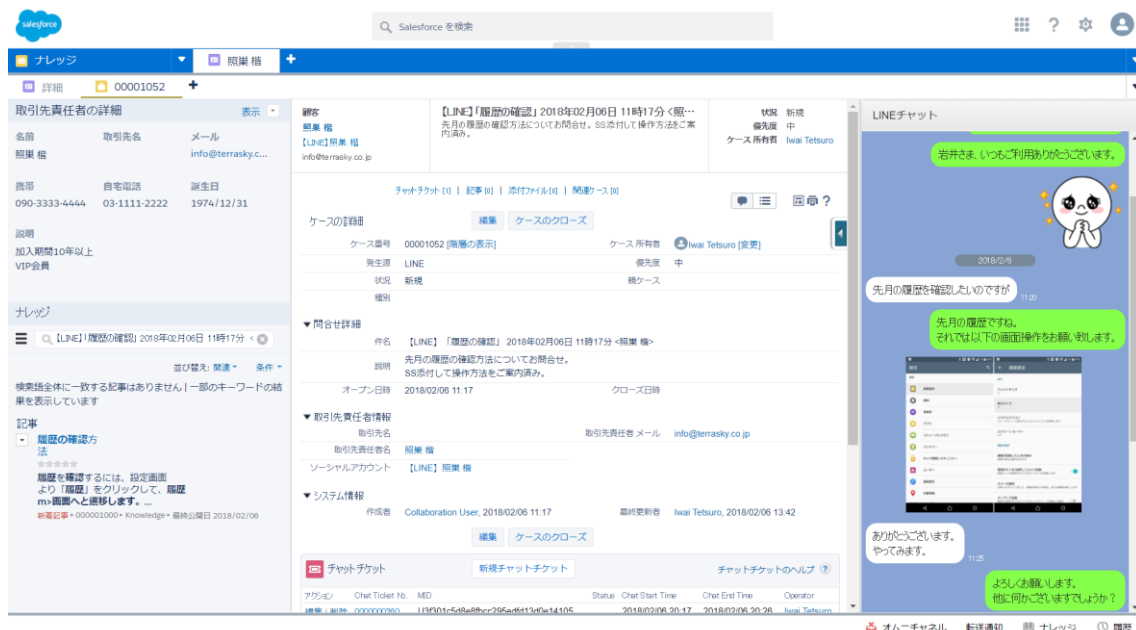
【報道関係者各位】

LINE を利用したシームレスな対応を実現する 「オムニチャネル LINK for LINE カスタマーコネクト」提供開始 -LINE カスタマーコネクトと Salesforce を連携し、コンタクトセンター業務を効率化-

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、「Salesforce Service Cloud*¹（以下、Service Cloud）」と「LINE カスタマーコネクト*²」を連携する『オムニチャネル LINK for LINE カスタマーコネクト』を、2018年4月より提供開始します。

『オムニチャネル LINK for LINE カスタマーコネクト』は、セールスフォース・ドットコムが提供するカスタマーサービス支援システム「Service Cloud」と、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」をシームレスに連携するサービスです。Service Cloud のコンソール画面上に LINE でのやりとりを表示することができ、オペレータが顧客にまつわる情報とオムニチャネルでの対応履歴を集約した画面を利用して、顧客満足度の高いサービスを提供することに貢献します。

図：オムニチャネル LINK for LINE カスタマーコネクトを利用した
Service Cloud のコンソール画面



スマートフォンの普及により、人々のコミュニケーションは大きく変化し、LINE や SNS でのコミュニケーションが大きなシェアを占めるようになってきました。こうしたコミュニケーションの変容により、企業は顧客とのコミュニケーションに LINE を代表とするチャットでの対応を求められるようになってきました。テラスカイは、このような企業のニーズに対応し、さらに効果的な運用をサポートするサービスを開発しました。

■『オムニチャネル LINK for LINE カスタマーコネクト』を利用するメリット

- マルチテナント形式でのサービス提供により、従来のチャットサービスに比べ低コストで利用を開始することができます。※シングルテナントや占有サーバーの利用を選択することも可能
- LINE でのチャット対応により、お客様を待たせることなく、ひとりのオペレータが複数の問い合わせに同時対応することが可能
- チャットでのやりとりがそのまま対応履歴になるため、履歴入力の工数を削減
- 言葉だけでなく、スタンプや画像、URL を利用した身近で伝わりやすいサポートによって顧客満足度を向上

■提供価格（税別）

初期費用：50 万円（組織単位）

月額利用料：15 万円（5 ユーザーまで/月）

5 ユーザー以上追加ユーザー利用料 5,000 円（1 ユーザー/月）

■URL https://www.terrasky.co.jp/omnichannel_linecc/

以下、コメントを頂戴しました。

**【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
井上 靖英 様】**

「Salesforce Service Cloud」と「LINE カスタマーコネクト」を連携したクラウドサービス『オムニチャネル LINK for LINE カスタマーコネクト』の提供開始を歓迎します。多数のSalesforceを活用したシステム開発やインテグレーションにおいて実績のある株式会社テラスカイが、ニーズの高い「Service Cloud」と「LINE カスタマーコネクト」のシームレス連携ソリューションを提供されることで、カスタマーサービスにおける顧客体験の向上を促進することを期待しています。

<* 1 **Salesforce Service Cloud**>

<https://www.salesforce.com/jp/products/service-cloud/>

Salesforce のカスタマーサービス支援システム"Service Cloud"はマルチチャネル・マルチデバイス対応。クラウド上ですべての顧客情報とサービスのやり取りを管理できます。

<* 2 LINE カスタマーコネクト> <https://cc.line.me/>

「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。

<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・ドットコムの子会社として、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 3,000 件を超え、日本のコン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 6,472.7 万円（2018 年 2 月末時点）

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