

2018年5月9日
株式会社テラスカイ

【報道関係者各位】

**LINE Pay のカスタマーサービスに、
「オムニチャネル LINK for LINE カスタマーコネク**

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、2018年4月に販売開始した『オムニチャネル LINK for LINE カスタマーコネク^{＊1}』について、LINE Pay 株式会社（本社：東京都新宿区 代表取締役社長 高 永受、以下：LINE Pay）がモバイル決済サービス「LINE Pay」のカスタマーサービスのシステムとして採用したことを発表します。

LINE Pay は、「LINE」を通じてユーザー間での送金や、提携サービス・店舗での決済を簡単・便利に行うことができるモバイル送金・決済サービスです。日本では2014年12月にサービスを開始し、グローバルアカウント数は4,000万人を超え、日本でもメガバンクを含む60行以上の銀行と提携、コンビニ、大手ドラッグストアなど加盟店網を拡大しています。利用者数及び加盟店の拡大により、高度なセキュリティとユーザーエクスペリエンス、オペレーションの効率性を兼ねそろえたカスタマーサポートの構築が必要となりました。

LINE は、新しいカスタマーサポートの早期運用を目指し、Salesforce とのシステム連携に実績のあるテラスカイをパートナーに選択し、Salesforce 基盤で、LINE カスタマーコネクと連携したカスタマーサポートシステムの開発を、2017年6月よりスタートしました。運用開始目標としていた2017年9月までにはセキュリティに関する高度な審査をクリアし、プロトタイプ版としての運用を始めるに至りました。

『オムニチャネル LINK for LINE カスタマーコネク』は、上記のカスタマーサポートシステムの運用開始を経て、LINE Pay のカスタマーサポートを所管するCSチームの実運用におけるフィードバックをもとに改良を重ね、2018年4月にパッケージサービスとして提供を開始いたしました。これに伴い、LINE Pay では運用中のシステムを、『オムニチャネル LINK for LINE カスタマーコネク』に切り替え、2018年5月16日より運用を開始する予定です。

*LINE Pay は、国際的なコンプライアンス基準である PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) や ISO/IEC 27001 (International standard for information security management system) に準拠しています。

以下、コメントを頂戴しました。

【LINE Pay 株式会社 CS チーム マネージャー・加藤 沙織様】

LINE Pay のCSチームでは、2017年9月より『オムニチャネル LINK for LINE カスタ

『オムニチャネル LINK for LINE カスタマーコネク』の運用を開始しました。1画面上でお客様の情報やマルチチャネル対応履歴を容易に確認できること、ひとりのオペレータで複数対応が容易であることから、お客様を保留にさせる時間を最短に抑えられていると感じます。理想的な「コミュニケーション」をお客様と行えていることに大変満足しています。

<* 1 オムニチャネル LINK for LINE カスタマーコネク>

『オムニチャネル LINK for LINE カスタマーコネク』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「Salesforce Service Cloud*（以下、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**」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。

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

* 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。

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

「LINE カスタマーコネク」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・ドットコムのコン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 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 2-11-2 太陽生命日本橋ビル 16 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

URL：<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