

2018年10月31日
株式会社テラスカイ

【報道関係者各位】

「オムニチャネル LINK for LINE」 対応の自由度を高める管理画面をリリース チャンネルごとの AI/有人切り替えやアンケートなどがワンクリックで設定可能に

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「オムニチャネル LINK for LINE」を、2018年10月30日（火）にV2にバージョンアップしました。

「オムニチャネル LINK for LINE」は、LINE 経由のお問い合わせを電話や SNS などの様々なチャネルの問い合わせと一元的に管理し、効率のよいお客様サポートができるサービスです。今回のバージョンアップでは、導入した企業からのカスタマイズ要望が高い自動応答切り替えやアンケート機能をユーザー自身が簡単に設定できる管理画面をリリースしました。また、オペレータとお客様間で位置情報や動画の送受信ができる機能、お客様からブロックされているかを確認できるブロック追跡機能など多くの機能を追加しました。

<主なバージョンアップ内容>

1. 管理画面

これまで Salesforce 側の管理画面では設定できなかった以下のような機能を、チャンネルごとに設定できる管理画面を追加しました。

- ・ 自動応答モード
応答時に、AI からオペレータに切り替えるか、確認メッセージを出した後オペレータに接続するか、直接オペレータに接続するかを選択できます。
- ・ アンケートモード
お問い合わせの終了時に、アンケートの実施有無、アンケート URL を送信するかを選択できます。

その他、営業時間の設定や例外営業日の設定など管理画面上の簡単な設定によって、個社や製品に合わせた自由度の高いサービスの提供が可能になります。

2. ブロック追跡

これまで LINE からの問い合わせに回答しても返事がない場合、該当のお客様が回答を確認できているのか、ブロックされているため確認できていないのか、オペレータは把握することができませんでした。

このブロック追跡機能によって、ブロックされているかを確認できるようになりました。

3. 位置情報送受信

オペレータとお客様間で位置情報の送受信が可能になりました。

例えば、機器の設定や修理業務を行うフィールドサービス担当者との場所のやりとり、ツアー旅行の待ち合わせ場所への誘導時などに、位置情報をプロットした地図でのやり取りが可能になります。



4. LINE to Call

LINEの無料通話でお客様が企業側オペレータと会話できる「LINE to Call」のリンクを送信できるようになりました。これにより、Chatから電話への対応切り替えをスムーズに行えるようになりました。

その他多くの機能を追加した今回のバージョンアップにより、LINEを使ったお客様とのコミュニケーションをよりスムーズに進行し、顧客満足度の向上とオペレータの業務効率向上に貢献いたします。

<オムニチャネル LINK for LINE>

「オムニチャネル LINK for LINE」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」と「LINE カスタマーコネク」を連携するコンタクトセンターソリューション製品です。

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

<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3,500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

設立：2006年3月

資本金：8億1,621万円（2018年10月末時点）

代表者：代表取締役社長 佐藤 秀哉
URL：<https://www.terrasky.co.jp/>
東証マザーズ 証券コード：3915

※ 本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

--- 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