

【報道関係者各位】

**LINE、アジア圏でのカスタマーサポートに『OMLINE-I』を採用
国内5サービスに続き、台湾でのLINEヘルプのサポートシステムとして運用**

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 LINE の5つのサービスにおけるカスタマーサポートシステムとして『OMLINE-I（オムリン アイ）』を採用し、台湾の LINE ヘルプのサポートシステムとしても採用したことをお知らせします。

『OMLINE-I』は、LINE 経由での問い合わせを Salesforce と連携するサポートサービスです。2018年5月に国内ファーストユーザーとして LINE Pay での運用が開始され、その後国内では5つの LINE のサービスで採用されています。初の海外展開として、2019年6月から台湾での運用が開始され、今後もアジア諸国への展開が予定されています。

LINE の複数サービスへ『OMLINE-I』が展開したポイントとしては、以下があげられます。

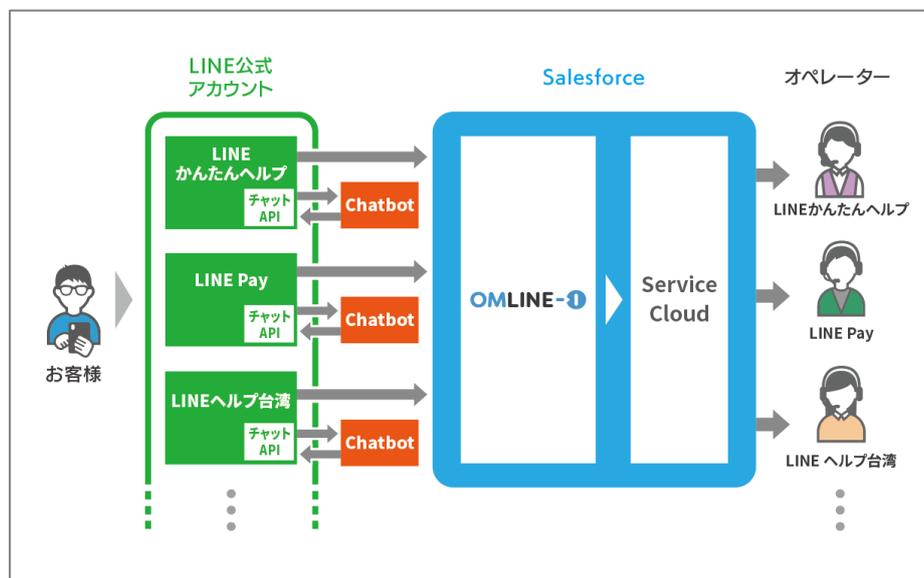
- マルチアカウントの利用が可能

1つの OMLINE-I+Salesforce 組織で複数の LINE 公式アカウントを接続できます。このため、複数サービスのサポートに対して、単一のガバナンスで管理できます。

- AIChatbot 自動応答と有人チャットの連携がスムーズに行える

自動応答だけで対処しきれない場合、オペレーターがスムーズに引き継ぎ個別対応が可能です。

【システム概要図】



『OMLINE-I』の導入を推進されている **LINE 株式会社** **LINE 企画室 Customer Care チーム 武井 淳様**より、コメントを頂戴しました。

「LINE とテラスカイは、Salesforce の ServiceCloud と LINE をシームレスに繋ぐ『OMLINE-I』のパッケージ化を、より良いサービスを目指し構想から実装まで協力して行ってきました。結果的に、LINE そのもののサポートサービスを行うにふさわしいサービスになったと思っています。台湾での顧客サポートでも成果がでており、その他の地域での導入も計画しています。LINE とお客様の距離を縮めるサービスとして、今後も『OMLINE-I』には期待しています。」

<OMLINE-I>

「OMLINE-I」は、LINE 公式アカウントと ServiceCloud を連携し、LINE 経由の問い合わせと電話や SNS など様々なチャネルの問い合わせを一元的に管理します。情報の集約と操作性の高い UI で、CS 向上・コスト削減・顧客体験の最適化を実現します。

URL : <https://www.terrasky.co.jp/omline-i/>

<株式会社テラスカイについて>

テラスカイは、クラウド創成期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 4,000 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 2-11-2 太陽生命日本橋ビル 16 階

設 立：2006 年 3 月

資本金：11 億 3,861.3 万円（2019 年 8 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/>

証券コード：3915(東証一部)

*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