

DAC、LINE 上でリアルタイムでの顧客サポートを可能にする

「トークサポート」の提供を開始

～第1弾としてマウスコンピューターにて導入開始～

デジタル・アドバタイジング・コンソーシアム株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長COO：島田 雅也、以下 DAC）は、LINE ビジネスコネク（※1）対応ソリューション「DialogOne（※2）」において、ユーザーからの問合せ対応をLINE上で完結する「トークサポート」の提供を開始しました。第1弾として、本日より株式会社マウスコンピューター（以下 マウスコンピューター）にて導入されましたので、お知らせいたします。

■システム概要

「トークサポート」は、LINEを通じたオペレーターによる顧客対応を効率化する「DialogOne」のオプション機能です。曜日や時間を問わず問合せに即時対応することが可能なため、顧客満足度の向上が期待できます。本サービスの開発は、コンセプター株式会社（本社：東京都港区、会長代表：尾坂昇治、以下コンセプター）との協働で行っています（※3）。

▼導入企業におけるメリット

1) 問合せ対応時間の削減

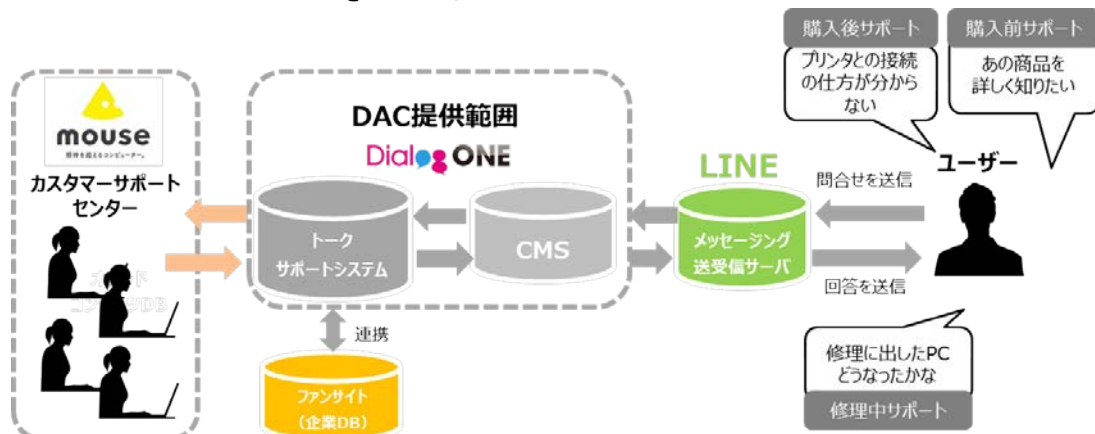
テキストだけではなく画像でのやりとりができるため、オペレーターはユーザーの問合せ内容を把握しやすく、製品シリアル番号やメールアドレスとの紐づけを行うことで、適切でスピーディな対応が可能です。同じユーザーから問合せがあった場合は、過去の対応履歴をそのまま参照することができます。オペレーターの引き継ぎや変更をスムーズに行うことが可能です。

2) 問合せ内容の分析が可能

音声データのように電子化するステップを踏まずに、自動的にオペレーターの対応履歴が蓄積されます。ユーザーごとに集積したサポートデータから、どのような問合せが多いのかを分析し、ユーザー対応に活用が可能です。

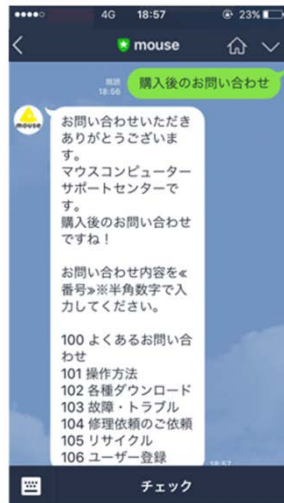
▼マウスコンピューターにおける取組み

ユーザーが「リッチメニュー」より質問の種類を選択すると、自動応答でのやりとりを経て、担当オペレーターに接続されます。24時間365日、購入前・購入後・修理中のすべての場合において、LINE公式アカウント上のみで問合せを完結することが可能です。（アカウントID：@mouse）

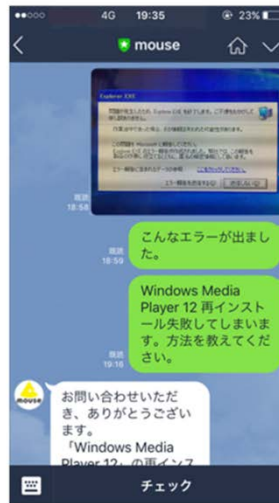


▼サポート対話 ユーザースマホイメージ (※4)

1. 自動サポートサービス



2. リアルタイムトークサービス

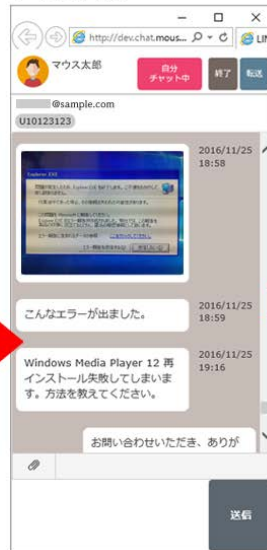


▼サポート対話 オペレーター画面イメージ (※4)

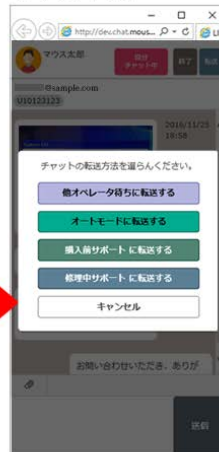
ユーザーリスト画面



チャット画面



チャット画面



- ・オペレータの切り替え
- ・ログデータの保存
- ・レポート表示機能

■今後の展開について

「トークサポート」は、導入企業のご要望に応じたカスタマイズが可能です。DACは、今回のマウスコンピューターへの導入を皮切りに本サービスの多くの企業への導入を進めるとともに、今後も「DialogOne」の機能拡充に積極的に取り組み、企業のマーケティング活動を支援してまいります。

- (※1) 「LINE ビジネスコネク」は、LINE株式会社がアカウントの各種機能を企業向けにAPIで提供し、各企業がカスタマイズして活用できるサービスです。「LINE ビジネスコネク」を活用することにより、従来の企業公式アカウントのような、LINEユーザーへの一方通行のメッセージ配信だけでなく、特定のユーザーに対してより最適化されたメッセージを送り分けることができるようになります。さらに、ユーザーの同意のもと、企業を持つ既存のデータベースや、自社システムとLINEアカウントを連携させることで、メッセージ配信ツールとしての域を超え、顧客管理（CRM）ツールや、業務ソリューションツールとしての利用も可能になります。（LINEでは、LINEアカウントに紐付いた各企業の顧客データを保持することはありません。）
- (※2) DAC が提供する「DialogOne」は LINE ビジネスコネクに対応しており、広告主が保有する顧客情報と LINE のアカウント情報などを掛け合わせ、LINE 公式アカウントをより高度に活用することができるメッセージングサービス管理ソリューションです。これにより、ユーザーひとりひとりに適したメッセージを配信し、One to One コミュニケーションを実現します。
<http://dialogone.jp/>
- (※3) 「トークサポート」の開発・運用・導入サポート等はコンセプターにて行っております。またチャット対応をするオペレーターなどの体制は、導入企業様側でご用意いただく必要があります。
- (※4) 画像提供元：株式会社マウスコンピューター／コンセプター株式会社

以 上

<パートナー会社概要>

■ コンセプター株式会社

代 表 者： 代表会長 尾坂昇治
本 社 所 在 地： 東京都港区北青山2-7-6フジビル
設 立： 2007年9月
事 業 内 容： 大手企業の企画・販促・商品開発及びサイト/スマホアプリ/システム開発/運用 等

<会社概要>

■ デジタル・アドバイジング・コンソーシアム株式会社

代 表 者： 代表取締役社長COO 島田 雅也
本 社 所 在 地： 東京都渋谷区恵比寿4-20-3 YGPタワー33F
設 立： 1996年12月
事 業 内 容： メディアサービス事業、DAS事業、オペレーション事業
※DACは、D.A.コンソーシアムホールディングス株式会社の100%子会社です。

■ D.A.コンソーシアムホールディングス株式会社

代 表 者： 代表取締役社長 矢嶋 弘毅
所 在 地： 東京都渋谷区恵比寿4-20-3 YGPタワー33F
設 立： 2016年10月
上 場 市 場： 東京証券取引所市場第二部（証券コード：6534）

本件についてのお問い合わせ先

デジタル・アドバイジング・コンソーシアム株式会社

担当： 戦略統括本部広報担当 TEL： 03-5449-6320 e-mail: ir_inf@dac.co.jp