

News Release

2018年10月23日
株式会社日立ソリューションズ

LINE からのお問い合わせにも対応できるコンタクトセンター向けサービスを販売開始 Salesforce と連携することで、お客様の利便性とサービス品質の向上を支援

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:星野 達朗/以下、日立ソリューションズ)は、コミュニケーションアプリケーション「LINE」からのお問い合わせにも対応できる「コンタクトセンター向けマルチチャネル連携サービス」を10月24日から販売開始します。

本サービスは、株式会社セールスフォース・ドットコム(本社:東京都千代田区、代表取締役会長兼 CEO:小出 伸一)が提供するクラウドベースの CRM アプリケーション(以下、Salesforce(セールスフォース))でコンタクトセンターを運営している企業に向けて、「LINE」と「Salesforce」とのデータ連携を実施するものです。既存の「Salesforce」をカスタマイズすることなく、「LINE」からのお問い合わせに対応したシステムを短期間で構築することが可能になります。

これにより、企業では、従来の電話やメール、Web サイトに加え、スマートフォンなどで使われている画面を持ち、双方向で文字とあわせて画像や動画を添付してコミュニケーションできる「LINE」を追加することで、お客様の利便性の向上を図れます。

また、「LINE」のデータを「Salesforce」で保管して活用することで、お問い合わせサービスの回答内容の品質向上も実現できます。

日立ソリューションズは、今後も本サービスでデータ連携できる SNS を追加していくとともに、蓄積された情報から関連が高い内容を類推して自動分類できる「活文 問合せ対応業務効率化・情報活用ソリューション」に AI(人工知能)技術を活用したチャットボットを組み合わせたサービスと連携していく予定です。

■ 背景

近年、「モノからコト(価値)へ」とビジネス転換が加速する中、企業が新たなサービスを提供していく上で、お客様の声などを収集できる手段となるコンタクトセンターの重要性が高まっています。

コンタクトセンターでは、昨今、電話やメール、Web サイトに加え、SNS などの新たな手法に対応しています。中でも月間アクティブユーザー数が 7,300 万人以上のコミュニケーションアプリケーション「LINE」を活用することで、お客様と積極的なコミュニケーションを図る企業が増えています。

日立ソリューションズでは、これまで「Salesforce」を利用したコンタクトセンター向けのシステムを提供してきました。

今回、コンタクトセンターのさらなる効率化とお客様満足度の向上を目的に「LINE」の活用を検討している企業に向けて、「Salesforce」と接続できる本サービスを提供することになりました。

■ 日立ソリューションズのコールセンター向けシステムの特長

1. 「LINE」からのお問い合わせに対応した「Salesforce」を短期間で構築可能
2. 企業やお客様のニーズに応じたコンタクトセンター向けのシステムを提供

■ 提供価格

コンタクトセンター向けマルチチャネル連携サービス 個別見積

■ 販売開始日 2018年10月24日

■ 日立ソリューションズのSalesforceサービスについて

www.hitachi-solutions.co.jp/salesforce/sp/

■ 商品・サービスに関するお問い合わせ先

ホームページ:www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/ Tel:0120-571-488

■ 報道機関からのお問い合わせ先

担当部署: 経営企画本部 広報・宣伝部

担当者: 廣納(ひろのう)、安藤

Tel:03-5479-5013 Fax:03-5780-6455 E-mail:koho@hitachi-solutions.com

日立ソリューションズグループは、お客様の業務ライフサイクルにわたり、豊富なソリューションを全体最適の視点で組み合わせ、ワンストップで提供する「ハイブリッドインテグレーション」を実現します。

※ Salesforce は、salesforce.com,inc.の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

※ LINE は、LINE 株式会社の登録商標です。

※ ハイブリッドインテグレーションは、株式会社日立ソリューションズの登録商標です。

※ その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:www.hitachi-solutions.co.jp/

日立ソリューションズ