

各位

2021年1月6日

株式会社システムサポート

システムサポート、「LINE-LINE WORKS Connector」提供開始 ServiceNow と LINE、LINE WORKS を連携する問い合わせ対応アプリ



株式会社システムサポート（本社：石川県金沢市、代表取締役社長：小清水良次、以下 STS）は、デジタルワークフローソリューションを提供する米国 ServiceNow 社（日本法人：ServiceNow Japan 合同会社、東京都港区、執行役員社長：村瀬将思 以下、ServiceNow Japan）が提供する SaaS 型標準アプリ「Customer Service Management」と、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）が提供するコミュニケーションアプリの「LINE」、およびワークスモバイルジャパン株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：石黒豊、以下ワークスモバイルジャパン）が提供するビジネスコミュニケーションツール「LINE WORKS」を連携する、問い合わせ対応アプリを開発しました。また、今回開発したアプリ「LINE-LINE WORKS Connector」は、ServiceNow が提供するビジネスアプリのマーケットプレイスである日本版 ServiceNow Store (<https://store.servicenow.co.jp/>) にて、1月

6日より提供を開始しました。

「LINE-LINE WORKS Connector」は、ServiceNow の Customer Service Management と LINE 公式アカウントおよび LINE WORKS を連携するさまざまな利用シーンで活用することを想定しています。利用者（一般市民やコンシューマ）からの問い合わせ受け付けや LINE 上での会話といった相談窓口におけるやり取りと、窓口対応を進めるためのバックエンドでのワークフローを組み合わせることで、問題解決に当たる部門を横断した情報共有の実現と対応状況の把握を簡素化します。さらに、利用者ごとに異なる問い合わせ内容を迅速に個別対処することで満足度の向上につなげることができます。

■ 「LINE-LINE WORKS Connector」の詳細

① 概要

コミュニケーションアプリ「LINE」とビジネスコミュニケーションツール「LINE WORKS」を ServiceNow の「Customer Service Management」と連携する問い合わせ対応アプリ。ServiceNow のフロントエンドに LINE を利用することで ServiceNow のサービスを利用者（一般市民やコンシューマ）へ提供することが可能になり、バックエンドでは LINE WORKS の利用だけで、LINE 側の利用者とのコミュニケーションを取りつつ、ServiceNow の情報を参照、更新することが可能になります。問い合わせ内容の管理、問い合わせ対応を行う担当者（ServiceNow ユーザー）のアサイン、利用者と担当者のコミュニケーションがワンストップで実現可能となり、スピーディな問題解決へとつなげることができます。

② 想定ユーザー

ServiceNow ユーザーで、ServiceNow の Customer Service Management を利用している、または利用を検討しているユーザー

③ 利用メリット

- ・ ServiceNow の Customer Service Management と LINE および LINE WORKS との連携ベースを 1 から実装することなく、業務に応じたトークシナリオのみを検討・実装いただくことが可能
- ・ 日頃使い慣れた SNS（LINE および LINE WORKS）の操作性を維持しながら企業の持つ ServiceNow インスタンスにデータを投入することができるため、利用者に対してはより良い UI を提供し、かつ ServiceNow とのシームレスな連携によって、対応履歴や分析に利用するための情報を管理することが可能

④ 価格

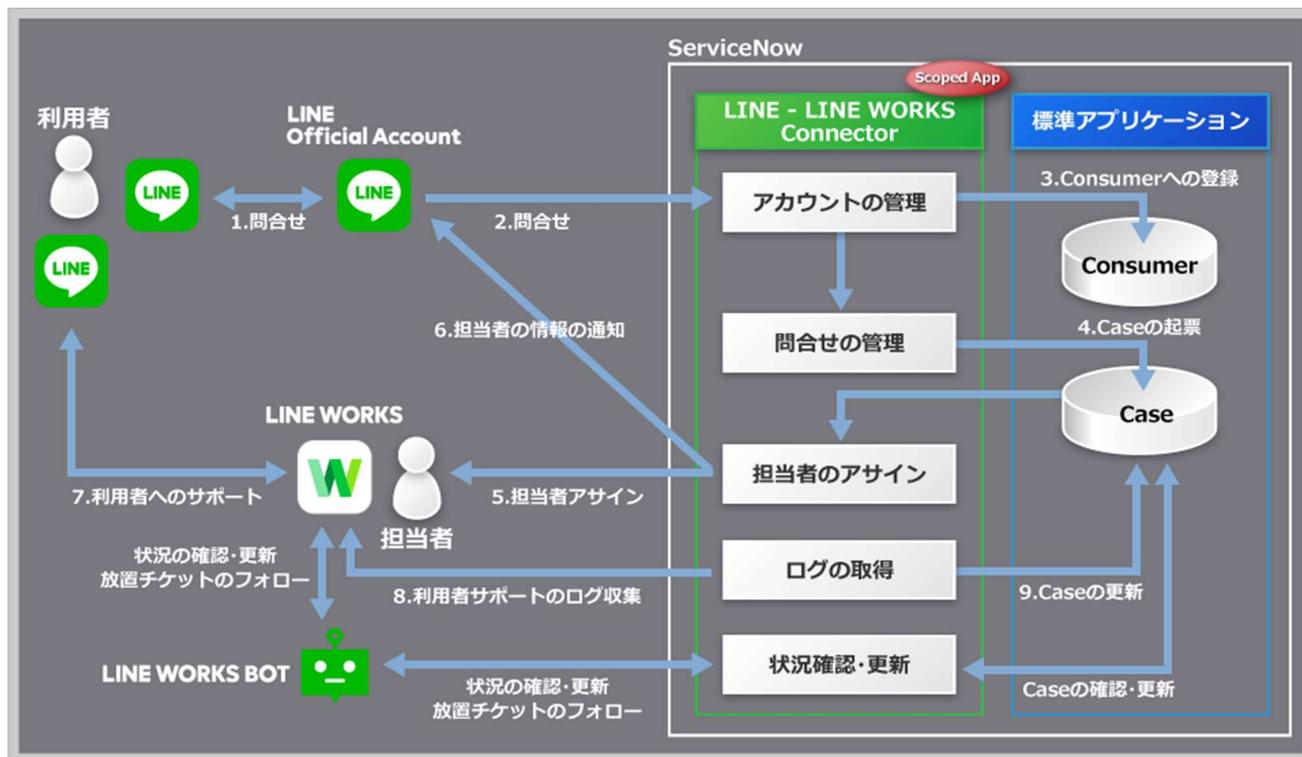
1 ユーザー：3,000 円

※本アプリは ServiceNow ユーザーがご契約中の Customer Service Management のユーザー数が対象となります。

※対象のユーザー数に応じてディスカウントもございますので、詳しくはお問い合わせください。

※導入、カスタマイズ費用が別途必要

⑤ 連携イメージ



■ アプリ利用方法

日本版 ServiceNow Store (<https://store.servicenow.co.jp/>) から利用申請することで利用可能です。

■ アプリ活用シーンサンプルである「児童虐待対応ソリューション」シナリオについて

本アプリの活用シーンの1つのサンプルとして、「児童虐待対応ソリューション」のシナリオを合わせて提供します。本ソリューションは、ServiceNow が新型コロナウイルス感染拡大に伴う自粛生活のストレスから児童相談所に寄せられる児童虐待に関する相談ケースが増加していることを受け、STS が ServiceNow とのソリューションパッケージとして開発しました。本ソリューションを利用することで、相談者（住民）が、児童虐待相談に関するサービスを提供する企業や各種団体が開設する LINE 公式アカウントを通じて問い合わせると、ServiceNow のチャットボットで相談内容を聞き出し、自動的に問い合わせチケットを作成します。作成されたチケット内容をもとに、担当職員（ServiceNow ユーザー）や対応優先度レベルを振り分け、振り分けられた相談窓口の担当職員は、問い合わせをしてきた相談者や担当職員の監督者と、LINE WORKS 上で問題解決に向けて会話のやり取りを行います。また、担当職員はこの会話のログ情報と共に、改善アクションを含め対応状況の更新や確認を LINE WORKS 上から Customer Service Management で行うことができ、問題解決に向けて迅速に対応することが可能にな

ります。

このサンプルフローを参考に、各利用シーンに合わせて柔軟にカスタマイズが可能です。その他、「LINE WORKS」から ServiceNow の「Customer Service Management」を閲覧・更新を行ったり、更新がされていない担当者 (ServiceNow ユーザー) への定期的なフォローを行うシナリオもサンプルとして含んでいます。

■ ServiceNow Japan 執行役員社長 村瀬 将思様からのコメント

ServiceNow Japan は、この度の LINE-LINE WORKS Connector リリースを歓迎します。圧倒的な利用者を有する LINE をフロントとして弊社 Customer Service Management サービスが連携することは、多様化する利用者からの問合せや要求を適切に処理する弊社サービスの強みと LINE の使いやすさを融合できる非常に画期的なソリューションです。また、LINEWORKS との連携は、利用者とのトークログの保存、LINEWORKS を通して弊社サービスの参照/更新処理が実現でき、企業ユーザにおいても業務処理の簡便化と生産性向上に寄与できると確信しています。

■ ワークスモバイルジャパン株式会社 代表取締役社長 石黒 豊様からのコメント

この度の ServiceNow と LINE、LINE WORKS を連携する問い合わせ対応アプリ「LINE-LINE WORKS Connector」のリリースを歓迎いたします。住民や顧客などからの電話や LINE 公式アカウントを利用した問い合わせ対応を行う自治体や一般企業が増えています。フロントエンドの LINE および LINE WORKS、バックエンドの ServiceNow が連携することにより、問い合わせ内容の管理や、問い合わせ対応を行う担当者のアサイン、顧客と職員のコミュニケーション、これらがワンストップで実現できます。今回の問い合わせ対応アプリは、これらの連携をスピーディ且つシームレスに実現するものです。本件を通じ、より一層 ServiceNow と LINE、LINE WORKS を活用した、問い合わせ対応における課題解決が実現できることを確信しております。

● STS の ServiceNow への取り組みについて

STS は 2015 年に ServiceNow Japan とパートナー契約を締結するとともに要員のトレーニングや顧客に対する ServiceNow 導入支援サービス提供などを進め、現在では Elite パートナーに認定されています。

STS は、ServiceNow 導入支援を行う中で、ServiceNow をより自社業務に合わせてカスタマイズしたいという顧客の要望に応じ、数多くのアプリケーションの開発を行ってきました。今回のアプリはそれら経験に基づき開発を行い、幅広い ServiceNow ユーザーにご利用いただくため ServiceNow Store

を通じて提供するものです。

STS が提供する ServiceNow 関連サービスの紹介ページは以下からご確認いただけます。

<https://www.sts-inc.co.jp/servicenow/isv/>

●ServiceNow について

ServiceNow (NYSE : NOW) は、付加価値の高い、人にしか出来ない新しい仕事を創造します。ServiceNow のクラウド型プラットフォームとソリューションは、従業員と企業双方に優れたエクスペリエンスを生み出し、生産性を高めるデジタルワークフローを提供します。

詳細は <https://www.servicenow.co.jp/> をご確認ください。

●株式会社システムサポートについて

1980 年の設立以降、IT システムの企画から開発、運用・保守をワンストップで提供。近年ではデータベースやクラウド基盤、ERP パッケージなどの分野での技術力を強みとしています。オリジナルパッケージとしては、建て役者（建築業向け工事管理システム）や SHIFTEE（クラウド型シフト管理システム）、就業役者（勤怠・作業管理システム）を開発・販売。お客さまの ICT 環境を支援するサービスを幅広い業界で提供しています。

所在地 : 〒920-0853 石川県金沢市本町 1-5-2 リファール 9F

代表 : 代表取締役 小清水 良次

URL : <https://www.sts-inc.co.jp>

※記載された製品名および会社名は各社の商標または登録商標です。

本件に関する報道関係者のお問い合わせ先

株式会社システムサポート

経営企画部 城（きずき）

TEL:076-265-5151