

2016年11月21日

各位

株式会社コラボス  
代表取締役社長 茂木 貴雄  
(コード番号：3908)

## 顧客情報管理システム「COLLABOS CRM」と LINEの法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」との 連携に向けた機能開発を開始

株式会社コラボス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：茂木 貴雄、東証マザーズ：証券コード 3908、以下、「当社」）は、LINE 株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：出澤 剛、東証第一部：証券コード 3938）が提供するコミュニケーションアプリ「LINE」を活用した法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」と、当社が提供するコールセンター向けクラウド型顧客情報管理システム「COLLABOS CRM」との連携に向けた機能開発を開始いたします。なお、本機能の提供開始は2017年春を予定しています。

本機能の利用により、企業は自社のWebサイトに設置されたLINEアカウントへの誘導ボタン及びLINEアカウントへの顧客からの問い合わせに対し、「COLLABOS CRM」の操作画面上で「LINE」による問い合わせ対応を行うことができ、当該顧客に紐づく電話・メール・「LINE」による問い合わせ対応履歴を一元的に管理・蓄積・活用することが可能となります。

また、あらかじめ登録されたFAQ<sup>※1</sup>をベースとしたAI（人工知能）による自動応答システムとの連携も可能となるため、顧客の自己解決率の向上と企業の人件費・通信費等のコスト削減を支援します。

顧客に対しては、電話やメールに加え「LINE」という企業へのコミュニケーション手段を増やすとともに、画像やURL送付等のリアルタイムな授受を可能にすることで、顧客と企業間のコミュニケーション品質を高め、顧客満足度の向上を実現します。

コラボスは、今後も顧客と企業の多様なコミュニケーションチャネル<sup>※2</sup>の連携による顧客情報管理の一元化を実現し、顧客情報を活用したVOC<sup>※3</sup>活動やOne to Oneのカスタマーサポート及び顧客毎の嗜好に合ったキャンペーンや広告等の情報提供による企業のロイヤルカスタマーの創出とコンタクトセンターのプロフィット化に貢献することを目指してまいります。

「LINE Customer Connect」についてのLINE株式会社のプレスリリースは、<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2016/1571>をご確認ください。

※1 FAQ

「Frequently Asked Questions」の略語で、問い合わせの多い質問とその回答を一覧表形式にまとめたものこと。

※2 コミュニケーションチャネル

自社の製品やサービスに対する顧客とのコミュニケーションの伝達経路のこと。

※3 VOC

Voice Of Customer の略。顧客の声を意味する。コールセンターにおいて顧客から得られる意見や感想、要望・クレーム、さらには競合他社の活動や市場変化などを収集、分析し、商品やサービスの開発・改良、マーケティング、顧客満足度向上などに活かすことが注目されている。

## <株式会社コラボス 会社概要>

コラボスは、お客様相談室や製品問い合わせ等のコールセンターで利用されるシステムを、企業が手軽に利用できるクラウド型サービスとして提供しております。

コールセンター立ち上げの提案から構築、運用までをトータルでサポートし、コールセンターに必要とされる機能をワンストップで一括提供しております。国内におけるクラウド型コールセンターシステムのパイオニアであり、580社以上の導入実績を有しています。

社名	株式会社コラボス
代表者	代表取締役社長 茂木 貴雄
所在地	〒101-0065 東京都千代田区西神田 3-2-1 住友不動産千代田ファーストビル南館 4F
設立年月日	2001年10月26日
事業内容	コールセンター向けクラウドサービスの提供 通信事業（A-13-5032）

---

### 本件に関する問い合わせ先

株式会社コラボス 広報・IR担当

電話：03-5623-3473

メール：ir@collabos.com