

平成 29 年 6 月 26 日

各 位

会社名 日本サード・パーティ株式会社
代表者名 代表取締役社長 森 豊
(JASDAQ・コード 2488)
問合せ先 取締役管理本部長 伊達 仁
(電話 03-6408-2488)

日本サード・パーティ、LINE 株式会社と

「LINE カスタマーコネクト」の販売・運用パートナー契約を締結

～LINE を活用した法人向けカスタマーサポートサービス「LINE カスタマーコネクト」の販売を開始～

日本サード・パーティ株式会社（本社：東京都品川区、代表者：代表取締役社長 森 豊、略称：JTP）は、LINE 株式会社（本社：東京都新宿区、代表者：代表取締役社長 出澤 剛、略称：LINE）と同社の提供する法人向けカスタマーサポートサービスである「LINE カスタマーコネクト」の販売・運用パートナー契約の締結を行なった。

企業がお問い合わせ窓口の一つとして「LINE カスタマーコネクト」を導入することで、LINE チャットを活用した顧客からの問い合わせに対する AI の自動応答や対応を AI からオペレータにシームレスにつながることで顧客からの問い合わせ対応品質の向上を図ります。

それにより、FAQ 自動対応による受電数の減少、LINE の通話機能に対応を引き継ぐことにより人件費・通信費のコストの削減、問い合わせ待ち時間短縮による顧客満足度の向上など、多面的な効果が期待されます。

日本サード・パーティは、IBM Watson や Google など AI エンジンと各種システムを AI インテグレーションする自社サービス「Third AI（サードアイ）」と組み合わせ「LINE カスタマーコネクト」をお客様に提供し、業務負担を削減する包括的なカスタマーサービスを実現していきます。

合わせて日本サード・パーティでは豊富な IT 分野における業務実績をもとに、ミッションクリティカルなテクニカル・ヘルプデスクを中心に多言語対応のサポートや小規模ヘルプデスクの早期立ち上げ、コールセンター開設に向けたコンサルテーションなど幅広いサービスを提供しています。そして、本日より「LINE カスタマーコネクト」を活用したコンタクトセンターのサービスをリリースいたします。

日本サード・パーティは、これまで培ったコンタクトセンターと AI 導入支援の経験を活かし、これからもお客様に対して、サービスの導入・運用の両面で支援いたします。

■ 「LINE カスタマーコネクト」について URL: <https://cc.line.me/ja/>

「LINE カスタマーコネクト」は、コンタクトセンターが LINE を介して、AI や有人によるチャット対応や音声通話対応などをシームレスに行い、状況やニーズに応じた適切なカスタマーコミュニケーションを実現するサービスです。企業は、ニーズや既存のシステム環境などに合わせて、各種連携システムから自由に組み合わせることで、AI および有人によるチャットサポートによる対応効率の向上、FAQ 対応による問い合わせ対応母数の削減、それらによる人件費・通信費などコストの削減、問い合わせ

待ち時間削減などによるユーザー満足度の向上など、多面的な効果が期待できます。

※各種連携システムの一覧は、こちらから確認することができます

<https://cc.line.me/ja/partners.html>

■Third AI サービスについて URL: <http://ai.jtp.co.jp/>

日本サード・パーティ株式会社は創業30周年を迎えるにあたり、自社が長年培ってきた技術や開発能力を活用したAIサービスの名称が「Third AI (サードアイ)」です。日進月歩のAIの技術革新の時流の中で、独自のAI開発を行わずAI市場の中で第三極(サード)の客観的な立場として、IBM WatsonやGoogleといったAIエンジンに対する知見と評価を高めることで、顧客にとって最適なAI環境の提案、開発、保守運用を行うソリューションサービスとして提供いたします。2017年6月28日より3日間、東京ビッグサイトで行われる「AI・人工知能 EXPO」に出展いたします。

■日本サード・パーティ株式会社について URL: <http://www.jtp.co.jp/>

- ・ 本社：東京都品川区北品川 4-7-35 御殿山トラストタワー14 階
- ・ 設立：1987年10月31日
- ・ 代表者：森 豊（代表取締役社長）

日本サード・パーティは、日本・アジア市場への進出を目指す海外企業向けの技術サポートに特化したエンジニア集団です。これまで30年に渡る海外IT企業、ライフサイエンス分野の企業のサポートで培った専門技術を生かし、「ロボティクス AI」、「クラウドコンピューティング」、「医療機器関連サービス」と言った新たな分野の事業化に積極的に取り組んでおります。

■本リリースに関するお問い合わせ先

日本サード・パーティ株式会社 IoT・AI ソリューション部

TEL：03-6408-1703 FAX：03-6859-4797

E-mail：ai@jtp.co.jp

※記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

以上