

2018年6月19日
エア・ウォーター株式会社
(証券コード 4088)
東証一部・札証

エネルギー事業においてLINEアプリを活用したお客様サービスを開始します

当社のグループ会社である北海道エア・ウォーター株式会社（本社 北海道札幌市、代表取締役社長：曾我部康 以下、北海道エア・ウォーター）は、LPガスや灯油を使用されるお客様からの申し込みや問い合わせに対し、LINEアプリ上で、迅速に対応するサービスを6月20日より開始します。

記

本サービスは、保守点検の申し込みやポイントサービスの手続きなどに対し、LINEアプリ上で迅速に回答を可能としたものです。北海道エア・ウォーターがコールセンター業務を委託しているトランスコスモス株式会社（本社 東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO：奥田昌孝）が、センターの運営で培った問い合わせ内容をもとに分析を行い、自動応答ができるシステムを構築しました。

これにより、お客様は、24時間365日いつでもどこでもLINEアプリを使ってご連絡いただけます。例えば、保安点検や開栓などの作業依頼はLINE内でのやり取りで完了するほか、ガスコンロの使い方やポイントサービスの登録などに関しても、チャットbotによる画像やページ誘導により、お客様の問題を解決することができるようになります。また、電話を中心に行っているお客様サポート業務を、LINE上でのチャットとメッセージのやり取りに移管することで、月間約25,000件のお問い合わせのうち1/3が自動化されると見込んでおり、保安業務や顧客管理の効率化につながります。

本サービスは、6月20日より北海道全域で運用を開始いたします。当社は、引き続き日常のエネルギーを支える総合エネルギーサービス企業として、お客様の利便性向上を推進してまいります。

■登録について

公式アカウントまたは右記QRコードで友だち登録いただくと問い合わせが可能となります。



※LINEをご利用でない方は、アプリストアよりインストールしていただく必要があります。

■サービス提供イメージ



■LINE ビジネスコネクト とは

LINE 株式会社が公式アカウントの各種機能を企業向けにAPI（アプリケーションプログラムインターフェース）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 ビジネスコネクト」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、企業の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 株式会社では、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。

以上

【本件に関するお問合せ先】

- ◇ エア・ウォーター株式会社 社長室 広報・IR部 中井・石井
〒542-0081 大阪市中央区南船場2丁目1番8号
TEL. 06-6252-3966 / FAX. 06-6252-3965
- ◇ 北海道エア・ウォーター株式会社 生活・エネルギー事業部営業部 庄子
〒060-0003 札幌市中央区北3条西1丁目2番地
TEL. 011-212-2807 / FAX. 011-212-2875