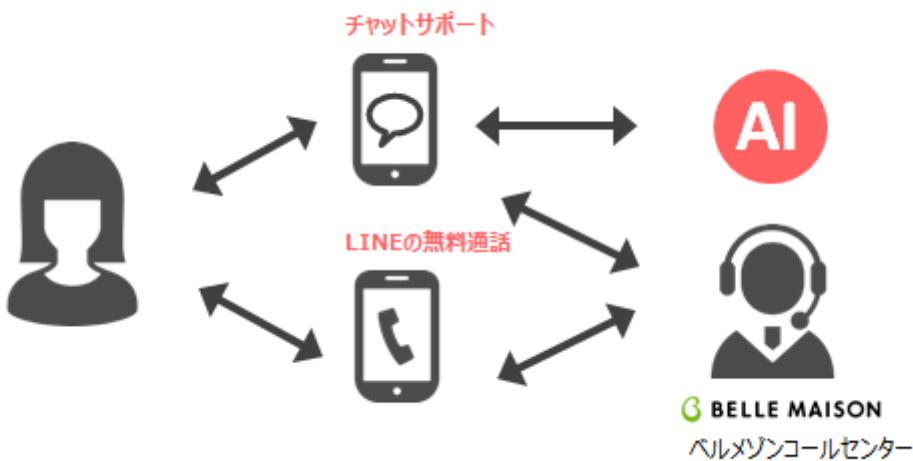


報道関係者 各位

2018年11月28日

## ベルメゾン お客様とのコミュニケーションをもっと身近に ベルメゾンがLINEの無料通話サービスを導入 LINE（電話・チャット）で注文・問い合わせ受付開始



株式会社千趣会（本社：大阪市 代表取締役社長：梶原健司 以下千趣会）が運営する通信販売事業ベルメゾン（<https://www.bellemaison.jp/>）は、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」）が提供する法人向けカスタマーサポートサービスをベルメゾンコールセンターに導入、2018年11月28日（水）よりLINEの無料通話やチャットサポートにてお客様からの注文と問い合わせ受付を開始します。

「LINE」の法人向けカスタマーサポートサービスを活用することで、ベルメゾンコールセンターがLINEを介して、無料音声通話対応やAI、有人によるチャット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お客様とのコミュニケーションを実現いたします。

ベルメゾンでは、以下についてお客様に対し新たなサービス提供が可能になります。

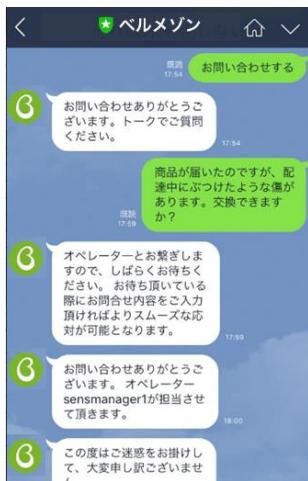
### ① LINEの無料通話を活用した電話サポートの開始

ベルメゾンコールセンターでは、従来、固定電話はフリーダイヤルを採用してはいるものの、スマート等携帯端末からは有料ナビダイヤルでの対応でした。いまや国内7,800万人以上が利用し、幅広い年代のお客様にとって身近なコミュニケーションツールとなったLINE。その無料通話機能を使っての電話利用が可能になります。電話では、商品配送に関する問い合わせはもとより注文も受け付けています。

お客様は、気に入った商品があった際には、通話料を気にすることなくカタログを見ながらスマートで気軽に注文ができます。（10時から22時40分まで対応）



【カタログ等紙媒体でQRコード掲載予定】



## ②チャットサポートの開始

オペレーター（有人）によるチャット対応およびAI（人工知能）を搭載した自動応答（チャットボット）がLINEのトーク画面で使えるようになります。

「パスワードの再設定はどこからできる？」  
 「お届け状況を知りたい。」  
 「サイズ交換の方法を教えてほしい。」

といったよくある質問や問い合わせにはAIでスムーズな対応を実現します。また、「不良品だった」等の問題にはAIからオペレーターへの連携し、ストレスのないチャット対応を行います。

今回、LINEの法人向けカスタマーサポートと同時に『LINEログイン』も導入します。『LINEログイン』は、ベルメゾン会員番号とLINEアカウントの連携機能を兼ね備えており、LINE上で連携いただいた方には、ベルメゾンの購買・閲覧情報に基づいたセグメントによるLINEを通じた販促配信を行います。これによりお客様に合わせた最適な情報・案内をお届けすることで、LINE上でのお客様サービス充実に努めています。



千趣会は、「ウーマンスマイルカンパニー」として、女性の毎日に笑顔をお届けできるよう、今後も女性のライフスタイルに寄り添ったサービスを提供していきます。

※ここに掲載されている情報は、発表日時点の内容となります。

### ◎本件に対するお問い合わせ先

株式会社千趣会 広報室： 加藤 浅川 淡路

東京都品川区北品川5-9-11 大崎MTビル

TEL: 03-5475-7513 FAX: 03-5475-7516 e-mail: [pr@senshukai.co.jp](mailto:pr@senshukai.co.jp)