

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。

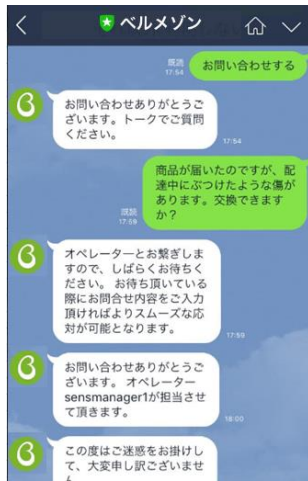
① **LINE の無料通話を活用した電話サポートの開始**

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いるものの、スマホ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ホ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ください。」

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きたいと考えています。



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)