

# Press Release



2018年5月11日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、SNS カウンセリング事業において チャットプラットフォーム・LINE to Call・コンタクトセンターシステムの連携システムを構築

**若者が相談しやすい SNS と「共感・寄り添い」を伝えられる電話の融合により、より効果的なカウンセリングを実現**

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)は、全国 SNS カウンセリング協議会が LINE を利用した相談事業として 2018 年 3 月に実施した「SNS カウンセリング～ココロの健康相談」において、チャットプラットフォーム「DEC Support(デック サポート)」と LINE 株式会社の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」、日本アバイア株式会社のコンタクトセンターシステムとを連携させたシステムを構築し、チャット対応から音声通話へシームレスに移行が可能な「LINE to Call」の機能を提供しました。



「SNS カウンセリング～ココロの健康相談」は「全国 SNS カウンセリング協議会」が、厚生労働省の「平成 29 年度自殺防止対策事業 追加公募分」において自殺対策 SNS 相談を受託した事業です。

特に 10 代、20 代の若者は、電話よりも、LINE などの SNS を主要なコミュニケーション方法として活用しており、こうした若者がより相談しやすい環境をつくるために、相談事業においても SNS への対応が求められていました。その一方、テキストベースのやりとりはカウンセラーの「共感・寄り添い」を伝えることが難しく、緊急を要するケースや複雑な相談内容の場合には音声による電話相談が有効なため、SNS と電話のシームレスな連携を実現する仕組みが必要でした。

「LINE to Call」の機能を活用することで、SNS から電話へのスムーズな引き継ぎを実現し、相談の状況や背景を理解したうえで、より密な相談対応を可能にしました。「SNS カウンセリング～ココロの健康相談」においても一定数の利用があり、有用性が実証されています。

### ・「LINE to Call」の機能

「LINE」内や企業の Web サイトに設置したボタンやリンクから IP 電話に接続し、ユーザーの料金負担なしで通話対応ができます。

トランスコスモスは、利用者の利便性と効率性の改善によるカスタマーエクスペリエンスの向上を目指すとともに、さまざまなシーンにおける企業や団体の提供するサービス、それを活用するユーザーとのコミュニケーション最適化を引続き推進していきます。

### (全国 SNS カウンセリング協議会について)

今の若者は「電話」を使わず「SNS」を活用(※)しています。しかし、既存の相談窓口の多くは「電話」であり、「SNS」でないため、若者と相談窓口のコミュニケーションのミスマッチが指摘され、改善が求められています。また、2017 年 11 月に発覚した SNS での自殺志願者の事件に関連し、国が「SNS を通じて誰もが相談しやすい窓口」の整備を進めていくという閣僚会議の件が注目されています。そこで、SNS を活用した相談窓口の整備とその品質向上が急務になっています。こうした流れを受け、参画する諸団体が連携し、これらの

問題の対応にあたるため、「全国 SNS カウンセリング協議会」を共同で設立いたしました。

今後の活動として SNS を利用した相談窓口の開設や、相談事業の取り組みを推進してまいります。また、システムの提供や数値解析なども行ってまいります。こうした知見を活かし、SNS を利用した相談窓口の開設や情報発信により、自殺やいじめ等の防止対策に積極的に取り組んでまいります。

(※) 総務省「平成 28 年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」

10 代及び 20 代の若者における平日のコミュニケーション系ツールの平均利用時間 音声電話5分以内、SNS 60 分程度

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

#### (トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト削減と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 33 カ国・171 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 49 カ国の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)