

**LINE公式アカウント特化の顧客対応クラウドサービス『CScloud』が、  
EC基幹システム『EC Force』とAPI連携を開始。  
顧客情報・注文情報に紐付いた、LINEでのCRM・カスタマーサポートを実現！**

テクノロジーで社会課題を解決するITベンチャー企業、スタークス株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役：上ノ山 慎哉）は、LINE公式アカウント特化の顧客対応クラウドサービス『CScloud（シーエスクラウド）』において、株式会社SUPER STUDIO（本社：東京都目黒区、代表取締役：林 紘祐）が提供する、EC基幹システム『EC Force』とAPI連携を開始いたしました。

これにより、EC Force利用企業様は、顧客情報・注文情報に紐付いたLINEでのCRMやカスタマーサポートが可能になり、LTV向上やカスタマーサポート業務の負荷軽減が期待できます。



### <EC ForceとのAPI連携で実現できること>

- ① 顧客・注文情報を見ながらのLINEチャット（Bot含む）対応
- ② 顧客・注文情報でセグメントしたLINEのメッセージ配信
- ③ 配送状況の確認等、マイページ機能の一部をLINEのトーク内で実現

### ▼ API 連携の背景

昨今、広告費の高騰・メールの開封率低下に伴うCRM施策の限界・コールセンターコストの増加 など、通販・EC業界を取り巻く環境が悪化する中で、月間アクティブユーザー8,300万人※を抱える“LINE”の活用が注目を集めています。

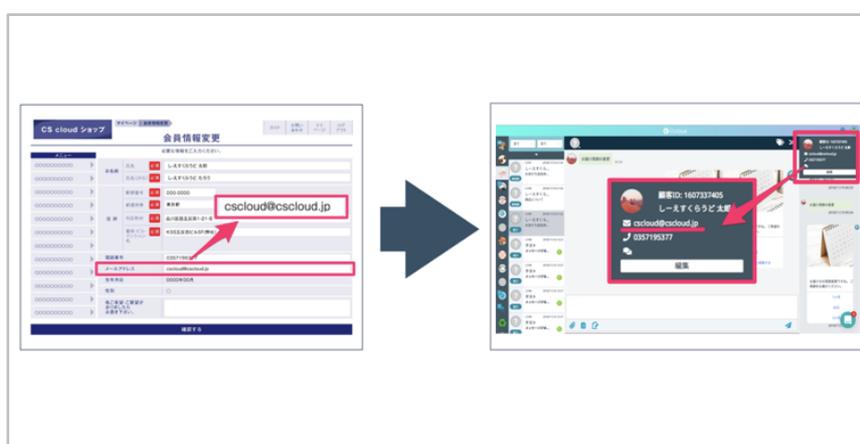
※2019年12月末時点

そこで、CScloudとEC Forceのシステム連携を行うことで、顧客・注文情報に紐付いたLINEでのCRMやカスタマーサポートが可能になり、ItoIマーケティングによるLTV向上やチャットボットによる問い合わせコストの削減などの業績向上効果が見込まれます。

## ▼ API連携で実現できる3つのメリット

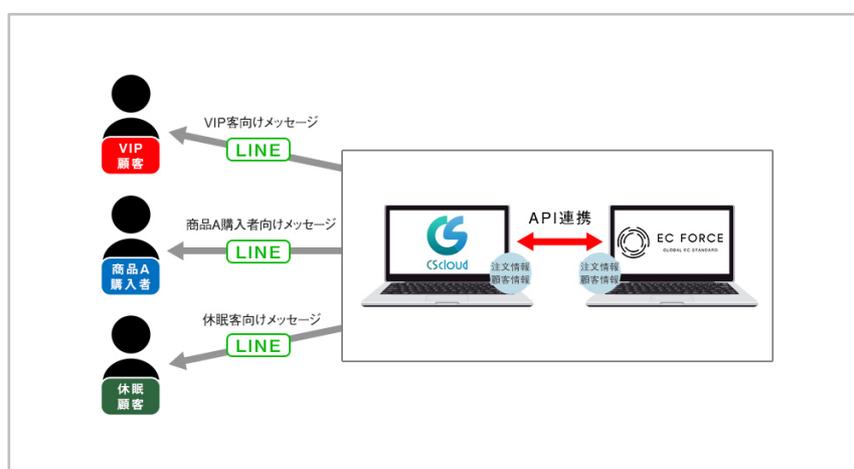
### 1) 顧客・注文情報を見ながらのLINEチャット (Bot含む) 対応

LINE公式アカウントを使ってカスタマーサポートや接客業務を行うにあたり、顧客情報を見ながらの有人対応や注文情報に基づくチャットボットの出し分けが可能になります。



### 2) 顧客・注文情報でセグメントしたLINEのメッセージ配信

顧客・注文情報でセグメントしたLINEのメッセージ配信ができるので、アップセル/クロスセル、休眠顧客の掘り起こし、クレジットカード払いへ切り替え促進 等のキャンペーンを効果的に行なえます。





---

**【会社概要】**

会社名 : スタークス株式会社  
代表者 : 代表取締役 上ノ山 慎哉  
本社所在地 : 東京都品川区西五反田1-21-8 ヒューリック五反田山手通ビル5F  
設立 : 2012年7月  
URL : <http://starx.co.jp/>  
事業内容 : 物流プラットフォームサービス「クラウドロジ」の開発・提供  
LINE公式アカウント特化の顧客対応クラウド「CScloud」の開発・提供

---