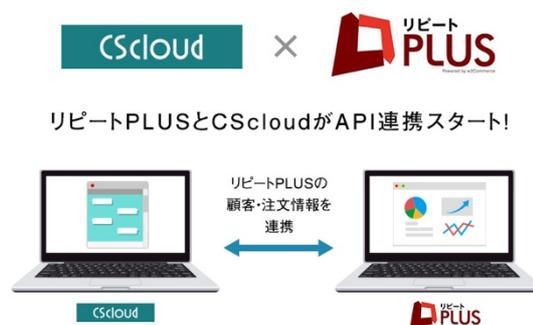


LINE 公式アカウント特化の顧客対応クラウドサービス『CScloud』が、 リピート通販カートシステム『リピート PLUS』と API 連携を開始。 顧客情報・注文情報に紐付いた、LINE での CRM・カスタマーサポートを実現！

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、w2ソリューション株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役：山田 大樹）が提供する、リピート通販カートシステム『リピート PLUS』と API 連携を開始いたしました。これにより、リピート PLUS 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。



<リピート PLUS 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8,400万人（※2020年3月末時点）を抱える“LINE”の活用が注目を集めています。

そこで、CScloud とリピート PLUS 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、1to1 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

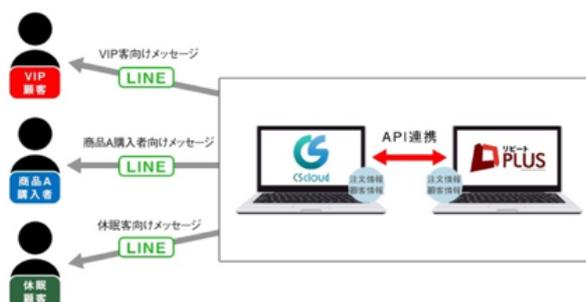
1) 顧客・注文情報を見ながらのLINEチャット (Bot含む) 対応

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。



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

カートシステムのマイページにログインすることで参照できる配送状況の確認等が、LINEのトーク内でも行えるようになります。これにより、ユーザーの利便性が高まります。



▼ API連携を記念してWEBセミナーを開催します。

今回のAPI連携を記念して、「通販・EC企業はLINEを活用することで、どんな成果を出せるのか？」というテーマのWEBセミナーを開催します。

<WEBセミナー概要>

開催日時：2020年6月4日（木） 14時00分～15時30分まで

対象：通販・EC企業様

主催：スタークス株式会社、w2ソリューション株式会社

詳細：https://peraichi.com/landing_pages/view/2g2jb

▼「CScloud（シーエスクラウド）」とは <http://www.cs-cloud.jp/>

「CScloud」は、LINE公式アカウントのMessaging APIを利用して、1対1トークの効率化、自動応答シナリオ、セグメント配信などができる顧客対応クラウドサービスです。

2017年12月のサービス提供開始後、数多くの通販・EC企業に対して、チャットボットとLINEチャットを活用したカスタマーサポート、LINEのトークやアンケートで得られたユーザー情報に基づくCRM施策、LINE広告の友だち追加広告（CPF）を使った新規顧客獲得などの実現を支援してきました。

2019年にはLINE株式会社の各種法人向けサービス販売・開発パートナーを認定するプログラム

「LINE Biz-Solutions Partner」の「LINE Account Connect」部門にて、『Technology Partner』に認定され^{注釈}、LIFFやFlexMessageなど、LINEの新機能にも対応しております。

▼「レポートPLUS（レポートプラス）」とは https://www.w2solution.co.jp/cp/repeatplus_cp/

定期購入、頒布会などサブスクリプションコマースに特化したクラウド型通販システムです。ステップメール、ページ一体型購入フォーム、アフィリエイト広告管理、電話受注システム、オンライン・オフライン受注統合などサブスクリプションコマースに必要な管理業務に対応しています。

売上平均成長率354%のマーケティングツールを標準搭載し、60%のコスト削減を実現する充実したオペレーションツールを兼ね備えたサービスです。

【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

^{注釈} 2020年にLINE Biz Partner ProgramのTechnology Partnerのコミュニケーション部門に認定

【本件に関するお問合わせ】スタークス株式会社 担当：渡邊（わたなべ）

電話：03-4405-0249 E-Mail：pr-cscloud@starx.co.jp