

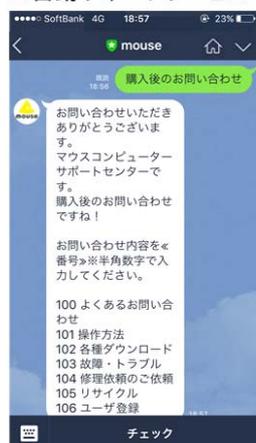
マウスコンピューター、「LINE 公式アカウント」にて新たなサポートサービスを開始
～ 従来のコールセンターに加え、サポート体制を拡充 ～

当社子会社である株式会社マウスコンピューター（以下「マウスコンピューター」）は、LINE 株式会社（以下「LINE」）が運営するコミュニケーションアプリ「LINE」にて、10 月 4 日に「mouse LINE 公式アカウント」を開設しましたが、これを活用して新たに LINE でトークサポートを本日 12 月 5 日より開始しますのでお知らせいたします。

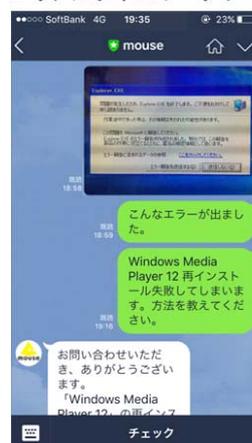
LINE でトークサポートは、お持ちの LINE アカウントにて「mouse LINE 公式アカウント」と友達になることにより、マウスコンピューターのカスタマーサポートセンターへ、製品購入に関してのご相談、購入後のお問合せ、修理品についてのお問合せをトーク形式で、24 時間 365 日ご利用できるサポートシステムです。

従来の 24 時間 365 日対応の電話・メールでのサポートに加え、昨今のスマートフォンの普及により利用者が増加しているコミュニケーションツール「LINE」を活用した LINE でトークサポートを導入することにより、利便性の向上およびサポート体制の拡充が実現します。

1. 自動サポートサービス



2. リアルタイム トークサービス



サポート対話 ユーザ スマートフォンイメージ

※ 詳細につきましては、添付をご参照ください。

以上

< お問い合わせ先 >

株式会社 MCJ 経営企画室 広報 IR 担当

TEL : 03-6739-3991 (9:00~18:00 ※土日祝日を除く)

HP: <http://www.mcj.jp/> FB ページ: <https://www.facebook.com/MCJ.JP/>

マウス、LINE トークを活用した相談窓口

LINE でトークサポートを開始！

BTO で初めてご注文する方でも、手軽に問い合わせ可能な新サービス

株式会社マウスコンピューター（代表取締役社長：小松永門、本社：東京都、以下「マウスコンピューター」）は、2016年12月5日より、LINE 株式会社（本社：東京都渋谷区・代表取締役社長：出澤剛、本社：東京都、以下「LINE(ライン)」）が運営するコミュニケーションアプリ「LINE(ライン)」において、LINE トークを活用した LINE でトークサポートを開始いたします。

このサービスは、LINE アカウントをお持ちの方はどなたでも「mouse LINE 公式アカウント」と友だちになるだけで、マウスコンピューターのカスタマーセンターへ、製品購入に関してのご相談、購入後のお問合せ、修理品についてのお問合せを、トーク形式で問い合わせができるものです。従来の 24 時間 365 日開設している電話・メールでのサポートに加え、新たに LINE というツールが加わり、より手軽にサービスを受けることができます。

マウスコンピューター ホームページ：<http://www.mouse-jp.co.jp/>

ニュースリリース掲載ページ：http://www.mouse-jp.co.jp/company/news/2016/news_20161205_01.html

<報道関係者からのお問い合わせ先>

株式会社マウスコンピューター 担当：小島・小山

E-Mail : press@mouse-jp.co.jp / TEL : 03-6739-3812 / FAX : 03-6739-3821

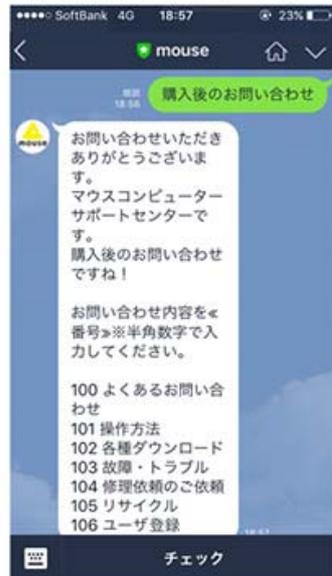
■ サービス概要

■ LINE ビジネスコネクトを利用した LINE でトークサポートを開発、24 時間 365 日サポートを LINE で手軽に受けられる

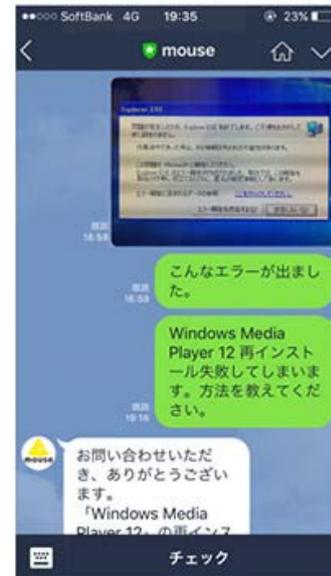
LINE でトークサポートとは LINE トークにてマウスコンピューターのサポートを 24 時間 365 日受けられるサービスです。このサービスは、コンセプト株式会社（代表：尾坂昇治、本社：東京都、以下「コンセプト」）がマウスコンピューターのパートナーとして企画・開発を行い、デジタル・アドバタイジング・コンソーシアム株式会社（代表取締役社長 COO：島田 雅也、本社：東京都、以下「DAC」）の LINE ビジネスコネクト対応ソリューション「DialogOne」へ連携したもので、LINE アカウントをお持ちであれば「mouse LINE 公式アカウント」と友だちになるだけで、どなたでも利用できます。購入に関してのご相談、購入後のお問合せ、修理品についてのお問合せなど、購入前から購入後まで各ご相談、及びサポートを、より手軽に利用いただくことができます。

昨今のスマートフォンの普及およびコミュニケーションツールとして利用者の多い「LINE」をツールの1つに加えることで、製品のご購入の検討や、すでにお持ちの製品のご相談が「電話」「メール」「LINE」と様々なツールから選択でき、より便利となりました。

1. 自動サポートサービス



2. リアルタイムトークサービス

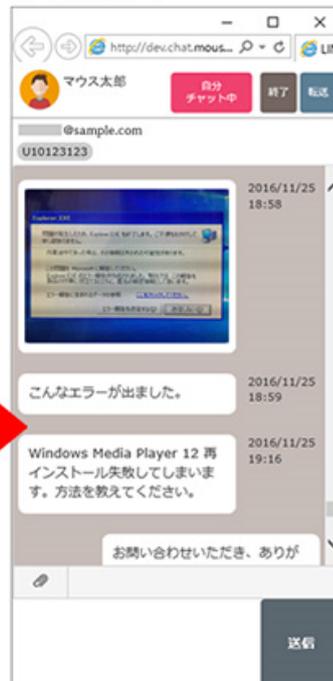


サポート対話 ユーザ スマートフォンイメージ

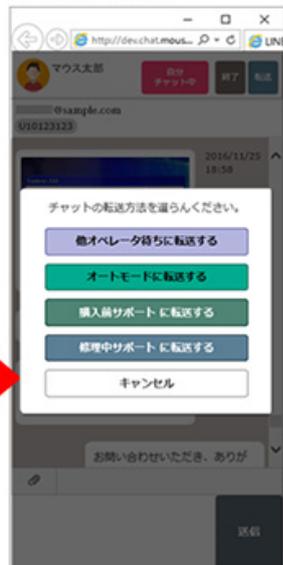
ユーザリスト画面



チャット画面



チャット画面



- ・オペレータの切り替え
- ・ログデータの保存
- ・レポート表示機能

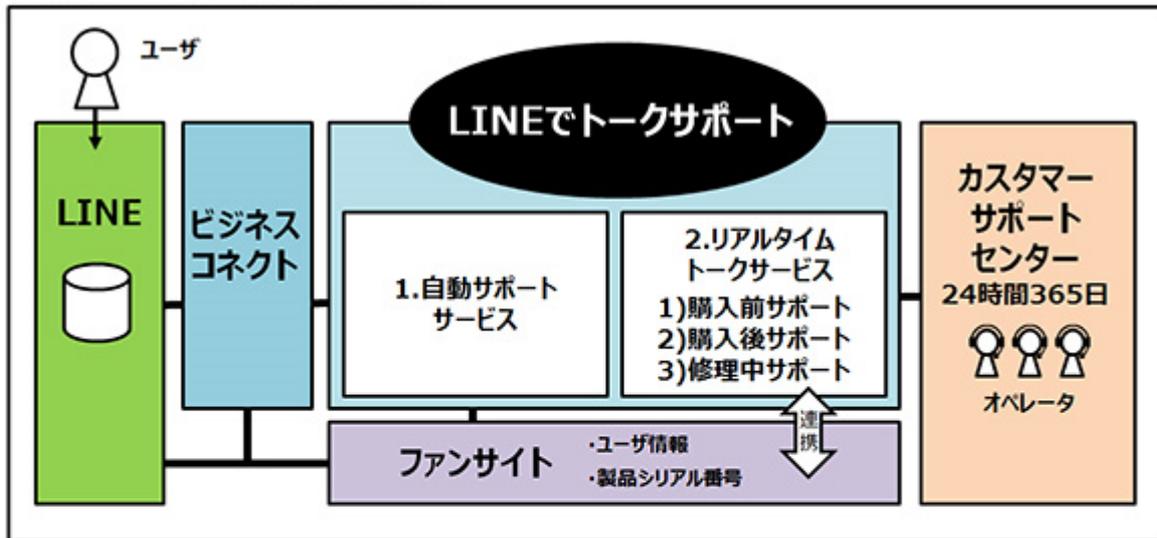
サポート対話 オペレータパソコンイメージ

■自由に選べる「自動サポートサービス」と「リアルタイムトークサービス」

LINE でトークサポートは、弊社コールセンターへのお問合せが多い項目に対して FAQ を用意した「自動サポートサービス」と、オペレーターとリアルタイムで対話ができ、トークならではの双方間の画像送信など、より便利にサポートを受けることができる「リアルタイムトークサービス」の二つをご用意しております。ユーザの希望するサービスを選択可能で、また問い合わせ中に、簡単に両サービスの切り替えが可能です。

更に、専用サイト「mouse fan」に登録いただくと、マウスコンピューターの管理する、お客様のパソコン个体番号「シリアル番号」を紐づけることができ、サポートシステムとの一括管理が可能になるため、お客様の情報やお持ちのパソコンの構成、前回の問い合わせ内容がサポート側に瞬時に伝わり、よりスムーズな対応が可能になります。

LINEでトークサポートシステム全体概要



LINEでトークサポートシステム

1.自動サポートサービス	2.リアルタイム トークサービス	
<ul style="list-style-type: none"> ・自動回答メッセージ ・自動FAQ 	<ol style="list-style-type: none"> 1) 購入前サポート 2) 購入後サポート 3) 修理中サポート 	<ul style="list-style-type: none"> ・画像送信 ・ログ集積/レポート ・オペレータ切替 ・製品シリアル番号の連携 ・ユーザデータ蓄積

■専用サイト「mouse fan」とは？

マウスコンピューターファンのためのオトクな情報やコンテンツをお楽しみいただける無料ファンサービスサイトです。こちらにご登録をいただくと、LINE でトークサポートをより便利に使用いただける他、一足早い新製品情報やキャンペーン情報の配信を行っています。更に、マウスコンピューターオリジナルポイント、「チーズポイント」を貯めることができます。

ポイントを貯める一例として、無料会員登録：10 チーズ、毎日のログイン：5 チーズ、アンケートに答える：20 チーズなどがあり、その他、LINE や店頭で公表される予定の Happy コードを入力するとたくさんのチーズが貰えるキャンペーンなども実施しております。この「チーズポイント」を特定ポイント貯めると、マウスコンピューターのオリジナルグッズをプレゼントしております。



今後も、マウスコンピューター公式 LINE アカウント、および専用サイト「mouse fan」では、登録をいただいているユーザにむけて、お得なセールのご案内やオススメ商品の紹介、オリジナルスタンプの配布などマウスコンピューターから情報を定期的に発信してまいります。

■mouse LINE 公式アカウントの概要

・アカウント名：mouse LINE 公式 (LINE ID：@mouse)

・アカウント開設日：2016 年 10 月 4 日 (火)

・アカウント登録方法

1. スマートフォンで LINE アプリをインストール

2. アプリを起動し、以下のいずれかの方法で登録いただけます。

・「友だち」上部の検索窓で「mouse」と入力し、追加ボタンで登録

・「友だち追加」画面の QR コードボタンをクリックし、上記 QR コードを読み込み、追加ボタンで登録

・「友だち追加」画面の ID/電話番号検索から「@mouse」と入力し、追加ボタンで登録



■会社概要

社名：株式会社マウスコンピューター

所在地：東京都千代田区神田紺屋町15 神田TKMビル2F

代表者：代表取締役社長 小松 永門

事業内容：パーソナルコンピュータ及び周辺機器の開発、製造、販売とそれに付随する一切の事業

設立：2006年10月

資本金：1億円

URL：<http://www.mouse-jp.co.jp/>