

Press Release



2023年3月20日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、ユーシービー日本の LINE 公式アカウントと LINE WORKS の相互連携を実現する コミュニケーションプラットフォームを構築

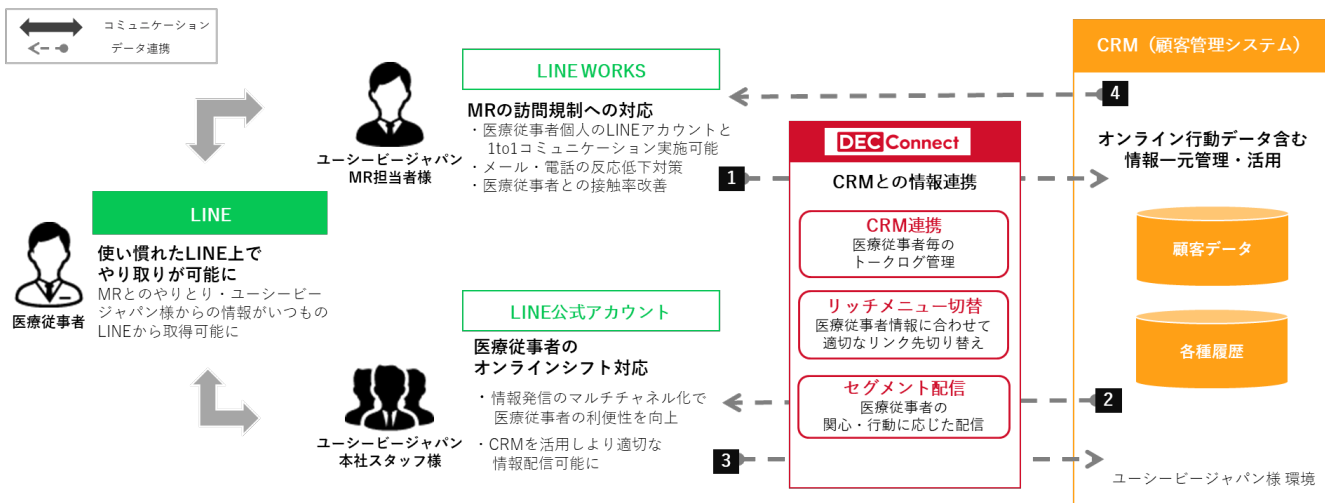
自社開発の API 連携プラットフォーム「DEC Connect」を導入し製薬企業のオムニチャネル活動を支援

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長:石見浩一、牟田正明)は、ベルギーに本社を置く製薬会社の日本法人であるユーシービー日本株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:菊池加奈子)に、トランスコスモスが独自開発した API 連携プラットフォーム「DEC Connect(デック コネクト)」を導入し LINE 公式アカウントと LINE WORKS(*1)の相互連携を可能にするコミュニケーションプラットフォームを構築しました。

「DEC Connect」は LINE などの各種コミュニケーションチャンネルと、お客様企業がもつ顧客情報、購買履歴、サイトログなどのデータベース、bot などのチャットソリューションを適切に組み合わせ、お客様企業と顧客とのコミュニケーションを支援するコミュニケーション管理プラットフォームです。顧客とのメッセージ配信やチャット施策ごとの開発が不要なこと、API を介する設計によりコミュニケーションチャンネルや外部データベース、ソリューションとの連携にかかる工数を大幅に削減できることが特徴です。

この「DEC Connect」を各チャンネルのハブ機能として導入することで、これまで別々に管理していた LINE 公式アカウントと LINE WORKS のデータを一元管理、さらに MR(Medical Representative: 医薬情報担当者)が利用する CRM(顧客管理システム)と連携することで、MR が各医療従事者へより適切な情報を適切なタイミングでアプローチできます。

LINE WORKS・LINE公式アカウント連携コミュニケーション例



- 1 医療従事者個人のLINEアカウントとMRのLINE WORKSで1to1コミュニケーションを実施
DEC ConnectをハブにしてLINE WORKS上での対応履歴をCRMに蓄積
- 2 LINE公式アカウントから医療従事者へセグメント配信を実施
(CRM情報をもとに配信先の医療従事者の関心・行動に応じた情報発信)
- 3 LINE公式アカウントからメッセージ配信後、医療従事者の反応をDEC ConnectをハブにしてCRMに蓄積
- 4 MRはCRMに蓄積された医療従事者のメッセージ配信後の反応有無をもとにLINE WORKSから医療従事者へアプローチが可能

コロナ禍で加速したオンラインシフトのなかで、製薬企業ではアプローチとタッチポイント拡大の両面で医療従事者とオムニチャネルでのコミュニケーションが求められています。そのなかでも、医療従事者へ幅広くアプローチするための LINE 公式アカウントと、MR が担当の医療従事者と 1 to 1 の細かなやり取りを実現する LINE WORKS とのデータ連携、さらにこの 2 つのチャンネルから得られたデータを既存の CRM へ連携し、今後の MR 活動支援に活用していくことが課題となっています。

トランスコスモスは今後も「DEC Connect」の拡張性を活かし、一般的な Paidmedia、Ownedmedia、メールマーケティング、LINE の

プラットフォームを利用した各チャネルの CRM/SFA との連携を推進していくことで医療業界だけでなく他業界においてもお客様企業と顧客とのコミュニケーション最適化を支援していきます。

(*1)LINE WORKS とは

チャットやスタンプはもちろん、掲示板、カレンダー、アドレス帳、アンケートなど、現場で活用できる充実したグループウェア機能を揃えたビジネスチャットです。コミュニケーションアプリ「LINE」のような使いやすさを保ちながら独自に開発・提供を行っており、ユーザーの教育も最小限で導入したその日から誰でもすぐに使えます。PC やタブレットのほか、スマートフォンだけでもほとんどの機能が使えるため、オフィスワークだけでなく、拠点や店舗など PC を使う時間の少ない「現場」での活用が進んでいます。無料版、有料版(スタンダード・アドバンス)があり、無料でもほとんどの基本機能を使うことができ、顧客や取引先など社外とのやりとりにも活用していただけます。

富士キメラ総研ソフトウェアビジネス新市場2018～2021 年版)では、2017 年度～2022 年度まで 5 年連続で有料ビジネスチャット国内シェア No.1 を獲得しました。

トランスコスモスでは「LINE WORKS」の導入支援・システム連携に加えて、社員への定着のサポート、問い合わせ対応、レポートニングまで一貫したヘルプデスクサービスを提供することにより継続的なコミュニケーションの最適化を支援します。

UCB(ユーシービー)について

UCB(<https://www.ucb.com>)は、ベルギーのブリュッセルに本社を置くグローバルバイオフーマで、ニューロロジーや免疫・炎症領域の重篤な疾患と共に生きる患者さんのより良い生活の実現を目指して、革新的な医薬品の研究開発ならびにソリューションの提供に力を注いでいます。約 40 カ国に拠点を置き、従業員数は 8,700 名あまりを擁しており、2022 年の収益は 55 億ユーロでした。ユーシービーはユーロネクスト・ブリュッセル証券市場に上場しています。

ユーシービージャパン株式会社 (<https://www.ucbjapan.com/>) は UCB の日本法人として 1988 年に設立され、抗てんかん薬「イーケプラ®」、「ビムパット®」、関節リウマチ治療薬および乾癬治療薬「シムジア®」、新規機序を持つ乾癬治療薬「ビンゼレックス®」を中心に医薬品事業を展開しています。患者さんにとっての価値を創造するバイオフーマリーダーとして、従来の治療で十分な改善が得られなかった患者さんに、新たな治療の選択肢を提供することを目指しています。

(関連ページ)

デジタルマーケティングサービス:<https://www.trans-cosmos.co.jp/digitalmktg/>

LINE WORKS:<https://www.trans-cosmos.co.jp/special/bpo/lineworks.html>

※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最適化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 28 の国と地域・172 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 46 の国と地域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>)

報道関係者お問い合わせ先

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部 富澤 Tel:03-6709-2251 Email: pressroom@trans-cosmos.co.jp