

日々の業務をよりスピーディーに、より簡潔に解決！ チャットボットを導入したLINE 公式アカウントを1月開設

LINE のトーク画面で、写真を活用した製品検索や在庫確認も可能

湯まわり設備メーカーの(株)ノーリツ(本社:神戸市、代表取締役社長:國井総一郎、資本金:201億円、東証一部上場)は、ビジネスユーザーを対象にした業務支援の一環として、日々の業務をサポートする、LINE 公式アカウント【ノーリツ/お湯 net】を2020年1月10日から開設します。

給湯器の取り替えには給湯号数・設置形態など、確認すべき項目はさまざまです。お客さまからお取り替えの相談を受け、現場確認から取り替え機種を選定、在庫の確認など、一つの相談には多くの工数が必要でした。

当 LINE 公式アカウントでは、スマートフォンのトーク画面でお使いの給湯器の機種名を入力する、または銘板の写真撮影して送信するだけで、瞬時に取り替えに適した機種の候補を表示します。さらに製品の在庫の有無を調べることもでき、お客さまをお待たせすることなく、迅速な取り替えの提案が可能です。

※在庫の確認には会員登録が必要です。

従来、取り替え機種の検索にはカタログ確認、お湯 net のサイト閲覧、当社担当への電話問い合わせなど、さまざまなツールを使用するため、急いでいる時にはストレスになることもありました。この度、LINE のプラットフォームを活用し、当社の豊富な製品データサービスと LINE 公式アカウントを連携させることで、スマートフォンの直感的でシンプルな操作だけで、給湯器の取り替え提案業務を完結させることが可能になりました。従来の業務に比べて、大幅な時間短縮を実現いたします。

当社は今後、当システムを活用して日々の業務をサポートし、さらにビジネスユーザーに向けて業務に役立つメッセージやコンテンツなどを配信(予定)し、業務の効率化によるお客さま満足の向上に貢献してまいります。



LINE 公式アカウント【ノーリツ/お湯 net】の主な特長

- ① 給湯器やビルトインコンロの取り替え対象機種の検索をより簡単に
(機種名を入力、または銘板シールを撮影するだけで OK)
- ② 製品の在庫状況を確認可能
- ③ 製品動画やオンラインカタログを閲覧可能

※これらの機能にはMessaging APIを活用しております。「Messaging API」は、LINEアカウントを通じたユーザーとの双方向コミュニケーションを実現するAPI(Application Programming Interface)です。Messaging APIを活用することで、ユーザーへの一方的なメッセージ配信だけでなく、特定のユーザーに対してより最適化されたメッセージを送り分けることができるようになります。さらに、ユーザーの同意のもと、企業の持つ既存のデータベースや自社システムとLINEアカウントを連携させることで、顧客管理(CRM)ツールや、業務ソリューションツールとしての利用も可能になります。(※LINE株式会社では、LINEアカウントに紐付いた各企業の顧客データを保持することはありません。)

<ノーリツ/お湯 net>

Android版、iOS版

当システムの全てを利用するには、当社営業窓口を通じて「お湯 net」の会員登録が必要です。お湯 net 非会員の方でも、LINE 公式アカウントを友だち登録後、トーク画面内にある「会員登録」にご登録いただくことで、機能を利用することが可能です。

(一部使用できる機能は異なります)

※ニュースリリースに記載されている内容は、発表時点のものです。最新の情報は内容が異なっている場合がありますので、ご了承ください。

<“きれいな地球を次の世代へ”をスローガンに取り組むノーリツグループの環境経営>

ノーリツは「新しい幸せを、わかすこと。～人と地球の笑顔に向けて暮らしの感動をお届けするノーリツグループ～」をグループのミッションとし、「地球環境」「消費者安全」「人材」「サプライチェーンマネジメント」の4分野を、価値創造に向けたマテリアリティ(優先課題)として展開しています。

2015年に国連で採択された17の「SDGs」(持続可能な開発目標)において、ノーリツグループとの事業活動と特に関わりの深い「No.13」(気候変動対策)と「No.12」(つくる責任/つかう責任)の2つの目標に重視して取り組んでおり、2020年までに製品使用によるCO₂排出量を2000年比で300万トン以上削減することを目標に掲げています。ノーリツグループは国際社会の一員として「SDGs」の実現に貢献するとともに、これからも継続して地球環境の改善に努めていきます。

