



個人のお客様のご相談・ご購入 法人様のご購入相談・お見積り

03-6833-1010

03-6833-1041



LINEでのお問い合わせ

店舗情報

総合お問い合わせ

マイページ

カート

はじめての方へ

デスクトップ PC

ノート PC

ゲーム PC (G-Tune)

クリエイター PC (DAIV)

ビジネス向け PC (MousePro)

iyama 液晶 ディスプレイ

周辺機器 & IoT製品

セール・特集 キャンペーン

アウトレット & 即納モデル

アフターサポート

マウスコンピューターTOP > マウス、LINEトークを活用した相談窓口 LINEで...

Like 0

ツイート

B1 0

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～
2016.12.05

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、製品購入に関するご相談、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。

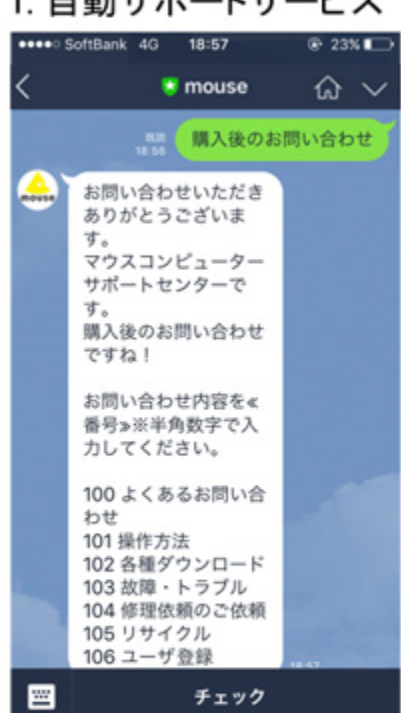
サービス概要

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

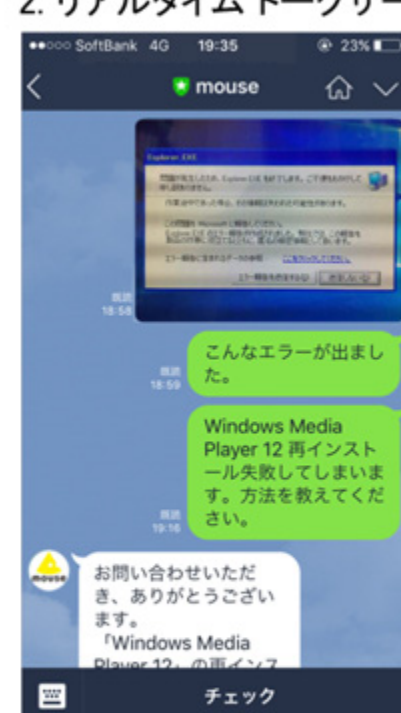
LINEでトークサポートとはLINE トークにてマウスコンピューターのサポートを24時間365日受けられるサービスです。このサービスは、コンセプト株式会社(代表：尾坂昇治、本社：東京都、以下「コンセプト」)がマウスコンピューターのパートナーとして企画・開発を行い、デジタル・アドバタイジング・コンソーシアム株式会社（代表取締役社長COO：島田 雅也、本社：東京都、以下「DAC」）のLINE ビジネスコネクト対応ソリューション「DialogOne」へ連携したもので、LINEアカウントをお持ちであれば「mouse LINE 公式アカウント」と友だちになるだけで、どなたでも利用できます。購入に関するご相談、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

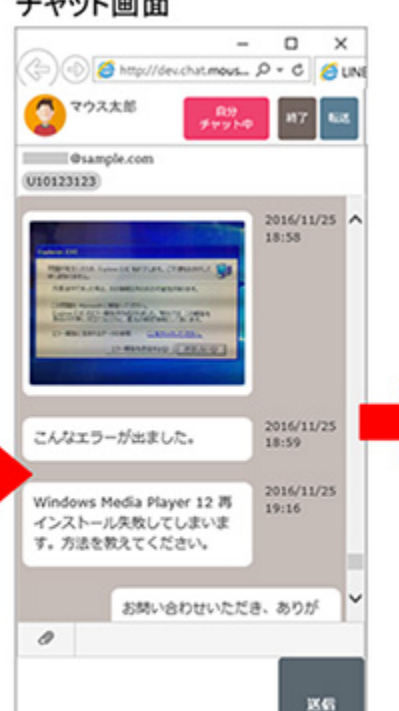


サポート対話 ユーザ スマートフォンイメージ

ユーザーリスト画面



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

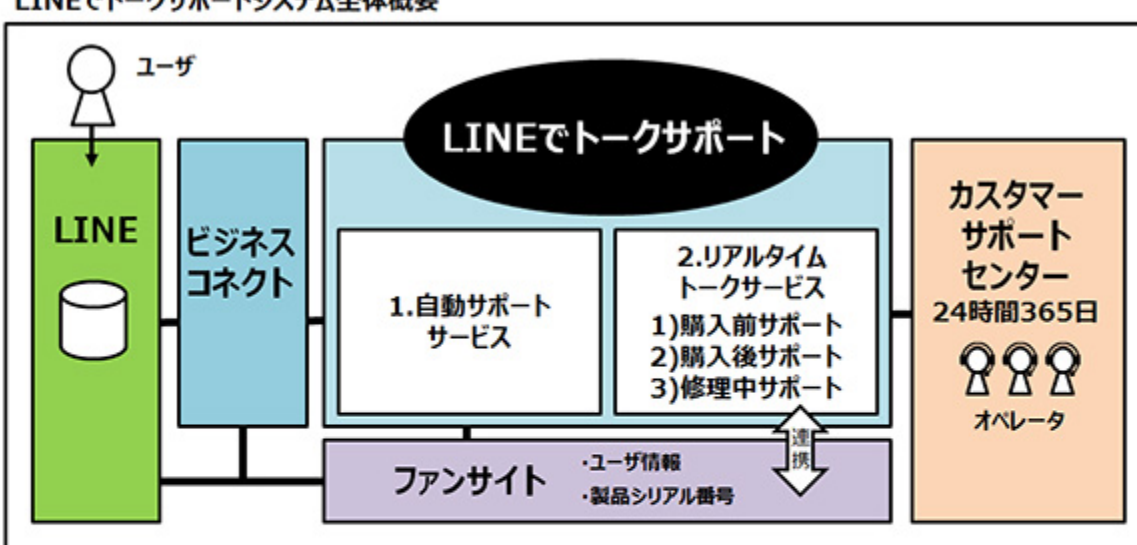
サポート対話 オペレータパソコンイメージ

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。ユーザー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、お客様のパソコン個体番号「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 	<ul 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 ・画像送信 ・ログ集積/レポート ・オペレーター切替 ・製品シリアル番号の連携 ・ユーザーデータ監視

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ーにむけて、お得なセールの案内やおススメ商品の紹介、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

- スマートフォンでLINEアプリをインストール
- 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



- ※記載されている製品名等は各社の登録商標あるいは商標です。
- ※記載されている情報は発表時点のものです。予告なく仕様、価格を変更する場合や販売終了となることがあります。
- ※画像はイメージです。

mouse 期待を超えるコンピューター。

商品ラインアップ

デスクトップPC
ノートPC
ゲームPC (G-Tune)
クリエイターPC (DAIV)
ビジネスPC (MousePro)
タブレットPC
iyama液晶ディスプレイ
周辺機器 & IoT製品

ご利用ガイド

ご購入方法について
お支払い方法について
送料・配送について
営業日のご案内
返品について
よくあるご質問

サポート情報

購入後のお問い合わせ
故障診断・修理依頼
製品FAQ
各種ダウンロード

店舗情報

仙台
秋葉原
G-Tune・Garage(秋葉原/大阪)
春日部
名古屋
大阪
博多

初めてご利用の方
BTO/パソコンとは？
メルマガ登録
アフィリエイト
マイページ
お届け予定日確認