

2023 年 9 月 28 日

各位

株式会社 コマース One ホールディングス  
株式会社 フューチャーショップ

**フューチャーショップ、株式会社インゲージが提供する顧客対応ツール「Re:lacion」との提携開始。**

～ EC で多様化する問い合わせ窓口の業務を効率化。高品質なお客さま対応を実現 ～

株式会社コマース One ホールディングス（本社：東京都千代田区、代表取締役：岡本 高彰、証券コード：4496）のグループ会社である、株式会社フューチャーショップ（本社：大阪市北区、代表取締役：星野 裕子）は、株式会社インゲージ（本社：大阪府大阪市、代表取締役 CEO：和田 哲也、以下「インゲージ」）が提供する、顧客対応ツール「Re:lacion（リレーション）」との提携を開始いたしました。



「Re:lacion（リレーション）」は、メールや電話、SMS や LINE など、複数チャネルの問い合わせを一画面に集約し、複数ユーザで共有・管理できる顧客対応ツールです。EC 事業者さまを中心に 4,000 社以上で導入の実績があり、多様化する問い合わせ窓口業務の効率化を実現します。

# Re:lacion ってどんなサービス? リレーション

Re:lacionは、メールや電話などの問い合わせを一元管理し、  
チームで共有できる問い合わせ管理ツールです。

問い合わせのミスをゼロに

問い合わせ対応時間を1/4に

属人的な対応をなくし、全体の対応品質を向上



## 顧客対応クラウド「Re:lacion（リレーション）」の主な機能・特長

### EC 運営で利用する複数の問い合わせ窓口を一画面に集約し、対応が可能

メール、電話、R-Messe、Yahoo!ショッピング、公式 LINE アカウントなど、さまざまなチャネルからのお問い合わせを簡単に一画面で管理・対応できます。

### 直感的で分かりやすい画面により、問い合わせ対応を効率化

どのチャネルからくるお問い合わせも、全てタイムラインに反映され、お客さまごとの対応履歴をワンクリックで時系列順に確認できます。ステータス管理によって対応状態がひと目で分かるため、お客さま情報の取り違えや確認漏れも防ぎます。

**半沢 ゆき乃のタイムライン**

検索条件 全員共有

未対応 保留 対応完了 対応不要

20XX年11月

**商品 A について問い合わせ** 緊急 商品/商品A #123456

**株式会社インゲージ (1/2)** 20XX/11/1  
商品Aについての問い合わせ  
To 半沢 ゆき乃

半沢様  
いつもご利用ありがとうございます。確認したところ、まだ在庫ございます。どうぞよろしくお願いいたします。

+ コメントを追加する

20XX/11/15 12:15 対応完了

**1:1トーク**  
ご確認いただきましてありがとうございます。  
20XX/11/14 11:10 対応完了

20XX年10月

**@INGAGE.jp へのダイレクトメッ...**  
ご不明点などありましたら、お気軽にご相談ください。  
20XX/10/30 19:40 対応完了

**展示会について電話メモ**

**半沢 ゆき乃 (2/2)** 20XX/11/1  
商品Aについての問い合わせ  
To 株式会社インゲージ

こんにちは。  
商品Aってまだ在庫ありますか？あれば急いで注文したいです。

+ コメントを追加する

## 受注管理システムやカートシステム、EC モール等と多数連携

お問い合わせを受けた際に、お客さまの注文状況をワンクリックで参照しながら対応することができます。

他にも、Re:lation では対応にかかった時間やメンバーの案件数の分析も可能です。問い合わせ対応の課題を洗い出し、業務フロー改善と顧客対応の効率化を実現します。サービスの詳細につきましては、下記からご確認ください。

### Re:lation ご紹介ページ

<https://www.future-shop.jp/tieup/contactcenter/relation.html>

今後ともフューチャーショップは、EC 支援事業者さまとのパートナーシップを強化し、E コマース事業の成長のために EC 事業者さまと伴走いたします。

なお、本件による、2024 年 3 月期の当社連結業績への影響は、軽微であると見込んでおります。

## 会社概要

### ■ 株式会社フューチャーショップ

フューチャーショップが提供する futureshop (<https://www.future-shop.jp/>) シリーズは、未来に向けたコマース戦略を創造する SaaS 型 EC サイト構築プラットフォームです。

futureshop は CMS 機能 commerce creator で高いデザインカスタマイズの自由度と更新性を実現している他、ロイヤルティマーケティングに取り組める豊富な機能を有しています。オムニチャネル対応には実店舗と EC の顧客統合を行い、さらにきめ細やかなデジタルマーケティングを目的とした、O2O を実践するポイント統合、実店舗在庫表示機能も備えた「futureshop omni-channel」がご利用いただけます。

また、プラットフォーム自体の機能が充実しているだけでなく、他システムとも多数連携し、柔軟性や拡張性にも優れています。“売上を創る E コマースプラットフォーム”を目指し、プロユースに応える高機能であることにこだわり、EC 事業者さまの「やりたいこと」にとことんお応えします。

代表者	代表取締役 星野 裕子
所在地	大阪府大阪市北区大深町 4 番 20 号グランフロント大阪 タワーA 24 階
設立	2010 年 3 月 (株式会社フューチャースピリッツより分社)
事業内容	<ul style="list-style-type: none"><li>電子商取引 (E コマース) 支援サービスの提供</li><li>SaaS 型 EC サイト構築プラットフォーム「futureshop」企画・運営・開発</li></ul>
URL	<a href="https://www.future-shop.jp/">https://www.future-shop.jp/</a>

### ■ 株式会社コマース One ホールディングス

代表者	代表取締役 岡本 高彰
所在地	東京都千代田区九段北 4 丁目 2-1 市ヶ谷スクエアビル
設立	2006 年 8 月
URL	<a href="https://www.cm-one.jp/">https://www.cm-one.jp/</a>