

北欧デンマークの「Flying Tiger Copenhagen」を運営する Zebra Japan が、
カスタマーエクスペリエンス (CX) の向上を目的に Web 接客ツール「FARO CTA」を導入。
店舗への集客を最終目的とし、Web コンテンツ回遊を実現。

ビジネスデザインカンパニーの株式会社 ADDIX (所在地：東京都港区、代表取締役：酒井大輔 以下、ADDIX) が提供する Web 接客ツール「FARO CTA (ファーロシーティーイー 以下、FARO CTA) <http://www.faro-cta.com/>」が、北欧デンマークのファンライフスタイル雑貨ストア「Flying Tiger Copenhagen (以下、フライング タイガー コペンハーゲン)」を運営する Zebra Japan 株式会社にて導入されました。



■フライング タイガー コペンハーゲン、Web 接客ツール「FARO CTA」導入背景。

デンマーク生まれの「Flying Tiger Copenhagen (フライング タイガー コペンハーゲン)」は、1995 年に北欧デンマーク・コペンハーゲンで誕生し、現在ではヨーロッパを中心に世界 30 の国と地域に 955 店舗(※)を展開している人気ファンライフスタイル雑貨ストアです。日本では東京、千葉、神奈川、埼玉、茨城、静岡、愛知、大阪、京都、兵庫、岡山、広島、福岡に 26 店舗(※)を出店しています。ストア内は入口から出口までワンウェイショッピング方式で、毎月数百種類のアイテムが新しく登場します。

フライング タイガー コペンハーゲンでは、実店舗のみの販売で、Web 上で商品の販売はしておらず、最新商品や店舗ごとのニュースは公式ブログを通して発信しています。公式ブログは、店舗への誘導を図る事を主な目的として、まずブログへ訪れたお客様に対して、カスタマーエクスペリエンス (CX) の向上のためにブログ内の回遊を強化し、様々なコンテンツに接触を促す必要がありました。

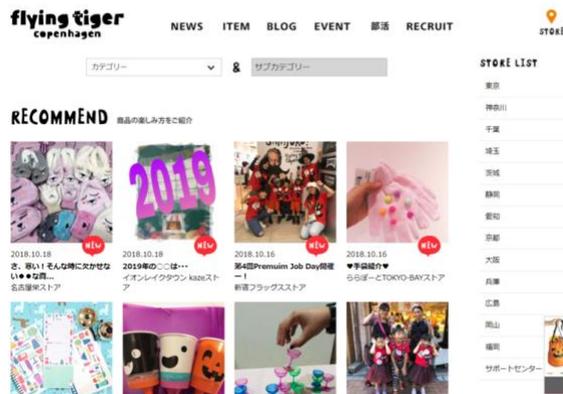
課題解決のため KPI として、『一人当たりの PV 数の向上』『店舗ごとのブログコンテンツの閲覧シェアの向上』『Twitter のフォロワー獲得』を設定。その他の FARO CTA 活用方法として、各店舗でイベント告知を効果的に行うことや、Instagram 上のファンが商品活用アイデアの共有やオフ会で集まるというファン活動「フライングタイガー部活」の活性化等も視野に入れ、Web 接客機能と行動解析機能を搭載した「FARO CTA」を導入することを決定しました。導入時の評価ポイントは以下となります。

<FARO CTA 導入時、評価ポイント>

- ・即時配信可能なスピード感：
即時配信可能なため、仮説→シナリオ作成→結果確認→仮説改善の PDCA サイクルを素早く回すことができる。
- ・セグメントごとの配信が可能：
特定の地域やキャンペーンページの閲覧有無等で細かくセグメントを配信が可能。訪問者に最適な内容のリーチを実現できる。
- ・導入における既存システムへの影響が軽く、導入がスムーズ：
Google タグマネージャー (GTM) を使用して簡単に導入できるため、既存システムへの影響が少ない。
- ・受け身の Web サイトから、攻めのサイトにすることが可能なツール：
本来 Web サイトはお客様が自身で内容を選び、アクセスする必要あるが、FARO CTA を導入すると、届けたい相手に届けたい情報を届けることができる。

■ブランドの課題に応じた「FARO CTA」活用方法。

フライング タイガー コペンハーゲンでは、ブログサイト内での課題を明確にし、課題に応じて FARO CTA の接客機能と行動解析で得たセグメント機能を組み合わせ、ユーザーとのコミュニケーションを強化しております。



<一例>

・地域セグメント機能とポップアップ機能を組み合わせた「新店舗への誘導」

新店舗のOPEN告知を、OPEN日にあわせて「カウントダウン表示」が出来るタイプのポップアップや、サイトコンテンツの視認性を邪魔しないバータイプでお知らせを行い、店舗誘導を強化。

・イベントの中止や店舗閉店時間変更に関する緊急告知をモーダルにて表示

天候の悪化や諸事情によるイベント中止や店舗閉店時間の変更に関する告知をサイトページの全面に告知ができるモーダルタイプでのご案内を即座に対応。

・ユーザーセグメントを実施し、ロイヤルユーザーに対する「SNSへの誘導強化」

ブログ閲覧数が多いユーザーに対して、ブランドのTwitter、Facebook、InstagramなどのSNSへの誘導ポップアップを表示。

・毎月の新商品の告知から店頭誘導

サイトTOPページでサイト訪問者全員に対し、新商品のポップアップ表示で商品認知を行い、店頭への誘導を図る。

<今後の活用予定施策>

・ブログ記事/新商品のランキング訴求

サイト訪問者の閲覧履歴や現在閲覧しているページなどに合わせ、更に追加でページを見てもらうためのサイト内誘導ツールとして積極的に活用予定。

・イベントの告知

イベント告知のコンテンツは現在もあるが、イベントへの応募を促進させるためのブーストとして使用予定。

今後もFARO CTAは、継続的に機能のブラッシュアップを図り、Web上でよりスピーディに改善施策が実行できるツールとしてご提供致します。

【Web接客ツール「FARO CTA (ファーロ シーティーイー)」】

<http://www.faro-cta.com/>

FARO CTAはWebサイトの改善策実行がタグ1本で実現可能な、Web接客ツールです。サイト訪問ユーザーの行動履歴を自動蓄積するため、ターゲット設定が可能。ターゲット別にポップアップ表示ができるため、ターゲットごとのクリエイティブが変更可能。現在サイトにアクセスしているユーザーをリアルタイムに解析できる行動解析機能を備えており、それぞれのパフォーマンスをダッシュボード上に見える化できるため行動解析が簡単に出来ます。

【Flying Tiger Copenhagen (フライング タイガー コペンハーゲン)】

<https://blog.jp.flyingtiger.com/>

Flying Tiger Copenhagenは1995年に北欧デンマーク・コペンハーゲンで誕生し、グローバル展開するデンマークのデザイン性に優れたファンライフスタイル雑貨ブランドです。ユーモアや色彩に富んだスκανジナビアンデザインのアイテムを通じ、驚きとエンターテイメントにあふれたショッピング・エクスペリエンスを提供。ストア内は入口から出口までワンウェイショッピングで、毎月数百種類のアイテムが登場します。現在ではヨーロッパを中心に世界30の国と地域に955店舗(※)を展開しております。

(※) 2018年10月26日現在。

【株式会社ADDIX 会社概要】

会社名: 株式会社ADDIX
 代表者: 代表取締役 酒井大輔
 所在地: 東京都港区北青山3-6-23 青山ダイハビル10階
 事業内容: デジタルビジネス・デジタルマーケティング・デジタルサービス
<https://www.addix.co.jp/businessdesign/>

関連会社:

株式会社2. (ツーダット) <http://two-dots.co.jp/>
 株式会社SUGOI (スゴイ) <http://sugoiinc.tokyo/>
 株式会社ADDIX C&S <https://addixcs.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ】

■FARO CTAについてのお問合せ
 株式会社ADDIX デジタルサービスユニット: 中山大助
 TEL: 03-6427-7621 Mail: info_tools@addix.co.jp

■ADDIXについてのお問い合わせ

株式会社ADDIX 広報: 東度 (とうど) 亜衣
 TEL: 03-6427-7621 Mail: info@addix.co.jp