

## 株式会社空色がアパレルセレクトショップ「アーバンリサーチ」へ チャット接客の運用サポート及びコンサルティングを開始

～店舗スタッフの接客支援及びチャット販売ノウハウの提供により、顧客化を実施～

株式会社空色（本社：東京都品川区、代表取締役：中嶋洋巳、以下当社）は、株式会社アーバンリサーチ（本社：大阪府大阪市、代表取締役：竹村幸造）における EC サイト『URBS-urban research buyers select-』内で提供されるチャット接客の運用及びコンサルティングを開始したことを発表致します。



アーバンリサーチ



そらいろ

### チャット接客システム導入ニーズの拡大

現在アパレル EC サイトの多くは、アイテムをディスプレイし、購入意欲を持ったサイト来訪者のみがアクションを起こしています。そのため、多くの EC サイトでは購入率が低く、顧客化を実現しているとは言えません。

こうした中で、店舗接客と同様にリアルタイムなコミュニケーションを通じて来訪者の購入意欲を刺激し、個々のニーズに合った提案をすることで購買や店舗送客へと導くことを目的に、アパレル企業の中でチャット接客システムが大きな注目を集めています。

## チャット接客運用サポート導入背景

チャット接客システムへ対する注目の高まりを受け、アーバンリサーチでは業界に先駆けて、チャット接客システムの導入を行い、同社の店舗スタッフが接客を行っていました。

その後、来訪者より想定以上の反響が得られ、こうした高いニーズに対し更に良質な購買体験を提供し売上高向上を図るべく、チャット接客運営において高い実績がある当社に対し、チャット接客運用サポート及びコンサルティングの導入を決定しました。

## チャット運営サポートについて

当社ではチャット接客に関する運用リソースとコンサルティングサービスを提供し、ECサイトの売上高向上支援を行うことで、チャット接客システム導入に関してトータルで支援を行います。チャット運用のコンサルティングについては、KPIの設定を行い、設定したKPIに基づいて運用状況を定期的に報告し、売上高を高めていくための施策を提案します。

また、店舗スタッフへ研修を行うことで、当社独自のチャット接客ノウハウを提供致します。

### 【実施サイト】

『URBS-urban research buyers select-』 <http://www.ur-buyersselect.com/>

## チャット運用の難しさ

一見簡単そうなチャット接客ですが、対応がひとつでも間違えばお客様である来訪者の信頼を失いかねず、実際に運用を行う際には、チャットならではの難しさがあります。

### 具体的な難しさ

1. 現状、店舗スタッフの雇用契約では、定常的に夜間でのチャット接客を行うことが難しい。
2. 売上高拡大施策に関して、リソースやノウハウが不足している。

といった難しさが挙げられます。

そのため、チャット接客には専門のスタッフやマネージャーの確保が欠かせませんが、こうしたリソースをきちんと用意することは非常に難しく、各社にとってチャット接客の導入は非常にハードルが高くなっています。しかし、当社のチャット運用サポートを利用することで、こうした課題を解決することが出来ます。

## チャット運用サポートによる課題解決と導入メリット

1. チャット独自の対応マニュアルやスクリプトを設計することで、リアルタイムなコミュニケーションを実現し、来訪者の購入意欲を向上。
2. 当社チャット接客経験者による夜間対応が可能になることで、来訪者との接点拡大を実現。
3. チャットセンター運用に関する、売上高拡大施策の提案と実施。

こうして当社による運用サポートを利用することで、チャットによる売上高拡大が実現できます。またチャット接客に関するノウハウが蓄積されることで、長期的には自社スタッフによるチャットセンターの構築が可能となります。

## OK SKY とは

「OK SKY」とはウェブサイト、EC サイト・アプリケーションを運営する企業に向けて、パーソナルコンシェルジュサービスを実現するサービスです。ウェブサイトのコンバージョンを向上させるだけでなく、エンドユーザである来訪者のサイト・アプリケーションの利用率向上やリアル店舗への送客を実現いたします。現在、導入実績として、下記を実現いたしました。

- ・チャット接客を通じた来訪者あたりの購入率10%以上
- ・平均購買単価が通常のECサイトと比較し2倍以上
- ・チャット接客を行った内、売上高内訳がECでの売上高：店舗送客での売上高=7：3の割合で発生し、店舗への来店数や売上高を向上
- ・複数アイテム提案による購入点数を140%へと向上

アパレルを中心に、インテリア、化粧品と様々な業界から注目を受け、大手ブランドでも続々と導入が決定しています。

<http://www.ok-sky.jp/>



## 企業概要

社 名：株式会社空色  
本 社：〒141-0031 東京都品川区西五反田 1-32-11 恒信ビル 3F  
代表取締役：中嶋 洋巳  
設 立：2013年10月1日  
資 本 金：8,525万円  
事 業 内 容：Web集客ソリューション「OK SKY」の運営、インターネットビジネス企画・開発・運用

### 【本件に関する問い合わせ先】

株式会社 空色 担当：山下

TEL：03-6431-8631(受付時間 10:00~20:00 土日祝除く)

Mail：info@solairo.co.jp