

Press Release

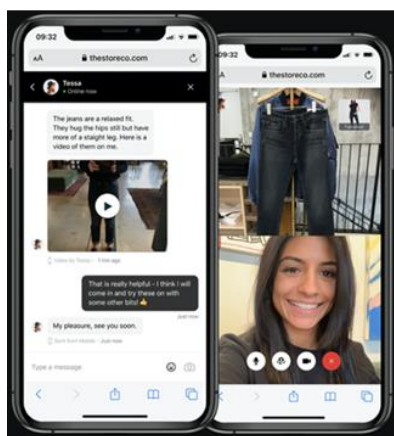


2020年10月20日
トランスコスモス株式会社

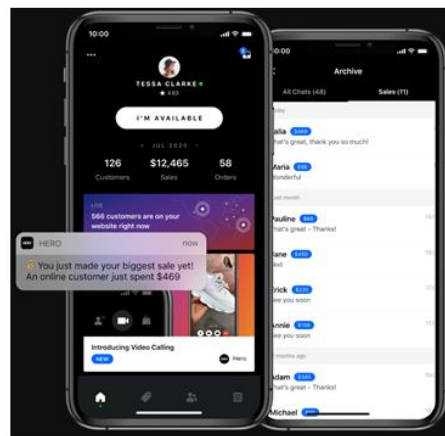
トランスコスモス、欧米 No.1 オンライン対面接客ソリューション「HERO」の独占提供を開始

対人コミュニケーションのサポートツールだからできる、ショップスタッフ起点のオムニ化で店舗のDXを推進

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、Hero Towers Limited (本社:ロンドンおよびニューヨーク)が開発・提供する、バーチャル接客ソリューション HERO のサービス提供を国内独占で開始します。HERO は、欧米市場においてバーバリー、ラルフローレン、フェンディ、クロエなどのファッションブランドからアディダス、ナイキなどのスポーツブランド、そして、コスメやインテリア、有名デパートまでさまざまなブランドや業種業態ですでに利用されている、No.1 オンライン接客ソリューションです。



(接客画面:顧客側)



(管理画面:ショップスタッフ側)

※日本国内では、日本語にローカライズされます。

HERO はショップスタッフなど店舗側の担当者がオンラインショッピングの現場の接客をすることを可能にするバーチャル接客ツールです。顧客は店舗に行かなくとも店舗に行っているかのような接客をリアルタイムでチャットもしくはビデオ通話で受けることができます。

ショップスタッフのスマホやタブレット画面では、ショップスタッフごとのオンライン貢献売上や接客件数が表示され、実績を可視化することにより、ゲーム感覚でショップスタッフのモチベーションアップとともに売上アップを実現していきます。

HERO は、その構造がシンプルであることから、短いリードタイムで導入が可能ですので、多店舗展開する企業には更にスケールメリットが大きく、そして流動性の高いショップスタッフの成功体験をナレッジとして貯めていくことができます。

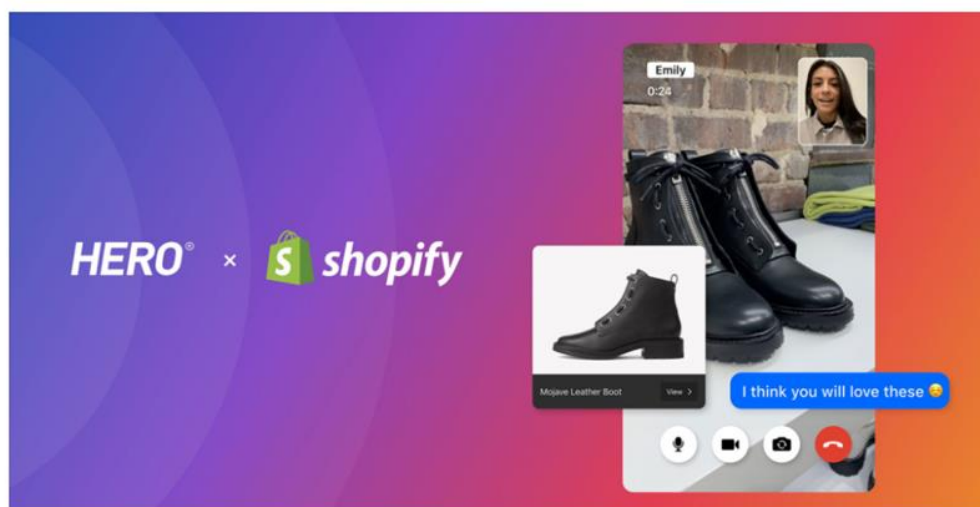
対人接客のコミュニケーションツールである HERO だからこそ、ショップスタッフ起点でオムニチャネル化を実現することが可能になります。欧米では、リアル店舗のショップスタッフが HERO でオンライン接客をしたことで、EC サイトの平均コンバージョンは10倍、平均購入金額も140%という実績が出ています。

顧客がPC・スマホから接客ボタンをクリックもしくはタップすると、その時にオンライン接客対応が可能な、最も近距離のショップスタッフにアプリ経由でコールがかかります。最寄りの店舗にいるスタッフとオンラインの顧客をつなぐことで、HERO は顧客の来店も促します。一度来店した顧客には、HERO の接客機能を使うことでショップスタッフからオフラインの顧客に新着商品など、リンクが付いている画像やあらかじめショップスタッフが店舗内で撮影した商品画像、映像などを送信してお知らせすることができます。

ます。また、それらを使ったチャットや店頭接客さながらのライブ通話でオンライン対面接客を行うことも可能です。

HERO は、顧客がチャットを開始する時点で「カテゴリーページやカートページから来たのか」「どの商品ページをみているのか」「ショッピングカートに商品が入っているか」「ショッピングカートに商品を入れて戻したのか」など、さまざまなデータを取得し、チャット中も「別の商品ページに移動した」「購入した」などの行動をショップスタッフのスマホやタブレット画面に表示します。チャット後の売上についても、最長でチャット終了から 30 日間の顧客の購入実績を、最後にチャット接客したショップスタッフや店舗の実績として評価するので、顧客が安心して EC を楽しんでいただくための接客に専念することができるので、欧米では全導入ブランドのショップスタッフの 40%以上が毎日欠かさず HERO を使っています。そこに、企業側がもつ顧客データや CRM ツールを連携することにより、新規顧客・リピーターかなどの顧客属性も特定することができます。それゆえに、顧客がリアル店舗に来店した際とほぼ同じレベルの情報が可視化され、その属性にあわせてショップスタッフが接客することも可能になっていきます。

米国では EC プラットフォーム Shopify において、欧米の Shopify ユーザーに向け HERO For Shopify を 2020 年 7 月にローンチしました。このたび HERO が日本展開されるにあたり、トランスコスモスはエンタープライズ版である ShopifyPlus の公式パートナーとして認定されていることから HERO の Shopify 活用についてもスムーズに提供することが可能です。



※日本国内では、日本語にローカライズされます。

■HERO をグローバルに展開する HERO タワーズ社の CEO アリステアクレーンより以下のコメントをいただいています。「HERO にとって日本のマーケットは今もっともめざましい成長機会が訪れている市場です。このチャンスを掴むために弊社では日本市場で確かな実績をもつパートナーと組みたいと思いました。トランスコスモスは短期間で急成長を遂げるテクノロジービジネスと協業して日本の市場に新しいイノベーションをもたらしてきた実績をもっています。HERO とトランスコスモスがパートナーシップを結ぶことで、日本のお客様がオンラインだけではなくオフラインでもお買い物される際の常識を変えていきます。」(HERO 特設サイト URL: <https://www.usehero.com/ja/>)

トランスコスモスでは、2020 年 4 月に新たな組織として「リテールコマース総括」を新設し、これまでお客様企業の EC 事業をワンストップで支援してきたサービスに加え、オンラインとオフラインを統合する OMO やユニファイドコマースの考えのもと、リテール業界の DX(デジタルトランスフォーメーション)戦略を総合的に支援していきます。新型コロナウイルスの影響により、今後大きく変化することが予想されるニューノーマル時代において最適なソリューションや運用を提案・提供し、お客様企業の売上最大化に貢献します。

(EC-X について)

トランスコスモスが提供する EC ソリューション『EC-X シリーズ』では、お客様企業の課題にあわせたソリューションをご用意しています。(特設サイト URL: <https://transcosmos-ecx.jp/>)

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です
※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 30 の国と地域・168 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 48 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)