

Press Release



2017年2月28日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、スマートニュースと共同でチャット広告商品を開発、販売を開始

3月よりANAが試験運用開始。広告からチャットへ誘導し、見込みユーザーとのエンゲージメント向上をはかる

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、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、スマートニュース株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役:鈴木健/浜本階生、以下、スマートニュース)が提供するスマートフォン・タブレット向けニュース閲覧アプリ「SmartNews(スマートニュース)」内の広告において、チャットを通じたコミュニケーションにより、見込みユーザーとのエンゲージメント向上をはかるチャット広告メニュー「DECAAds(デックアズ)」の提供を開始します。本商品はトランスコスモスによる独占販売で、4月1日から正式に販売を開始します。

「DECAAds」は、トランスコスモスが独自に開発したチャット広告となります。広告からチャットへ誘導し、より適切な情報提供やコミュニケーションを行うことで、ユーザーの課題解決や興味関心度の向上をはかり、ユーザーエンゲージメントを高めます。チャット対話はbotによる無人対応と、オペレーターによる有人対応が選択できます。スマートニュースではbotによる無人対応でのサービス提供となります。

昨今、スマートフォンとSNSの普及に伴い、消費者と企業間においても、チャットを通じたコミュニケーションが非常に増えてきました。このような背景の中、トランスコスモスではこれまでのコンタクトセンターの実績やノウハウ、チャット対応が可能な人材を活用し、お客様企業のマーケティング&セールスに特化した次世代型チャットコマースオペレーションの実現に向け運用を始めています。既に60人以上のオペレーターが在籍し、アパレル、コスメ、金融などの専門知識をもった経験豊富な人員が対応可能です。本商品は、2017年度中に100社以上の導入を見込んでおり、トランスコスモスが総代理店として販売・運用を行います。

正式販売に先駆け、3月上旬より、全日本空輸株式会社にて試験運用を開始します。

全日本空輸株式会社よりコメントをいただいております。

「テクノロジーの進化により新たな広告の在り方が求められる中、ANAからの一方通行ではなく、お客様との双方向のコミュニケーションをワンストップで実現するサービス・商品は非常に魅力的です。両社にとって今後の新たな広告モデルの中心となることを期待しています。」

■「DECAAds」の商品特徴

・botまたは有人での対応が可能

お客様のコミュニケーション内容によって、bot、もしくは、有人対応の選択が可能です。

・プログラマティック運用

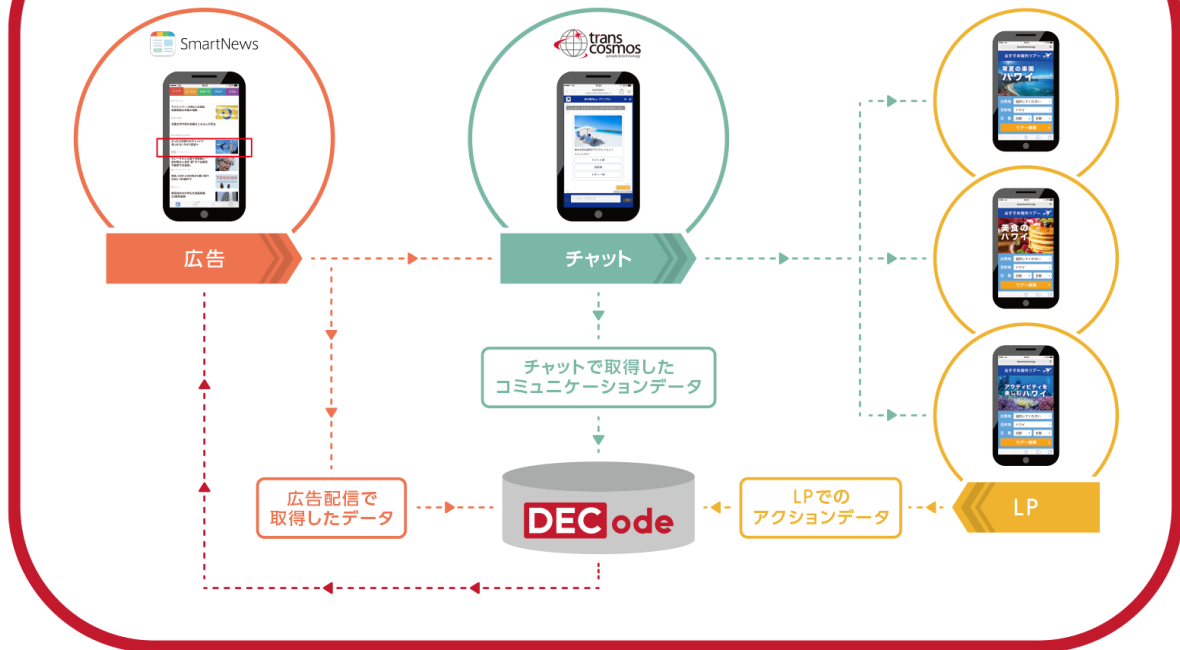
チャットのコミュニケーション実績に合わせ、広告配信をプログラマティックに運用可能です。より広告商品にマッチしたユーザーへアプローチすることで、高いユーザーエンゲージメントを実現し、広告の価値向上が見込まれます。

・広告からチャットサポートまでの導線をレポートニング

トランスコスモスオリジナルのDMPサービス「DECode(デコード)」にて、広告で得られた指標の数値だけでなく、チャット運用におけるコミュニケーション履歴のデータを分析し、可視化したレポートニングを行います。

DEC Ads

The strength of communication



■トランスコスモスのチャットサービスへの取り組み

トランスコスモスは2011年5月より、「ソーシャルメディア運用サービス」の提供を開始し、渋谷ソーシャルメディアセンターと全国のコールセンター拠点と連携しながら、これまで約100以上のお客様企業にサービスを提供してきました。企業のソーシャルメディア活用において、その運用体制や統制、リスク管理やマーケティングの観点から、監視体制を強化したいという要望が多く聞かれる一方で、消費者のデジタル化に合わせた能動的な提案が求められています。このような要望に対し、消費者とのコミュニケーションを広告と連携していくことで、企業のサービスをより多くの消費者に、正しく届けることが可能となります。

また、トランスコスモスでは昨年より、デジタル社会における消費者行動の変化に適応すべく、既存の Digital Marketing、EC、Contact Center の3つの部門を統合し、それぞれの頭文字を取った「DEC」統括として、お客様へのサービス提供を行っており、今後もこのような広告だけでなく、販売、サポートまでをワンストップに提供していく先進的な運用サービスの提案や、新サービスの開発に積極的に取り組んでいきます。

※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

※「DECAds」はトランスコスモスにて商標登録出願中です

※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削減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31カ国・170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49カ国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: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)