

TV 通販番組「せのぶら本舗」でビジュアル IVR「簡単メニュー」提供開始 年代を問わずに利用が進み試験運用のコンバージョン率 14%、CX 向上へ

株式会社エー・ビー・シー メディア コム（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：大坪光昭、以下エー・ビー・シー メディアコム）のTV 通販番組「[せのぶら本舗](#)」の顧客サポートに、株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）が提供する[ビジュアル IVR「VisualMenu®」](#)を導入し、2021年12月より試験運用を開始、お客さまに最適な設計を検証の上、2022年2月より「簡単メニュー」として正式リリースいたしました。

2020年以降、巣ごもり需要によるTV 通販番組「[せのぶら本舗](#)」の注文増加に伴い、KDDI エボルバが受託するコールセンターの総入電数はピーク時で前年度の約126%増となりました。同時に、WebフォームやECサイトのお客さま利用も増加傾向がみられたことから、自己解決を望むお客さまの利便性とCX向上を目的に、商品情報に素早くアクセスできる「簡単メニュー」を開始しました。

「簡単メニュー」は、TV 通販番組「[せのぶら本舗](#)」のご注文受付 IVR（音声自動ガイダンス）から「1」を選択し、お客さまのスマートフォン宛にSMS（ショートメッセージサービス）で届くURLをワンタップするだけでご利用いただけます。

お客さまは、「簡単メニュー」から番組で紹介した商品や、インターネット通販サイト「[ABCミツケ](#)」に素早くアクセスし、お買い物をお楽しみいただけます。また、コールセンターの電話混雑状況確認機能や、折り返し電話の予約機能を実装しているため、お客さまのご都合に応じた最適なサービスのご案内が可能となります。



「簡単メニュー」は、『見やすく・迷わず・押しやすく』を目指したシンプルで使いやすいUIに工夫することで、コールセンターを利用する幅広い年代のお客さまに便利にお使いいただけます。また、TV 通販の通常番組・特別番組の内容とお客さまニーズに合わせて4パターン以上の表示メニューを自動切替する運用や、あふれ呼にのみ「簡単メニュー」をご案内するフローなど、カスタマーファーストを意識した導線設計・運用をしています。これら番組を視聴したお客さまを目的の商品と購入手続きに素早くご案内する利便性強化の取り組みにより、試験運用期間に「簡単メニュー」を経由した約14%のお客さまが購入^{*1}に至っています。

なお、今後は、「簡単メニュー」に直接アクセス可能なQRコードの案内を番組や商品梱包資材、チラシ等で行う計画があり、購買行動の早期解決に役立つナビゲーターツールとして一層利用が進むものと考えています。

「VisualMenu®」は、注文受付を電話とWebに分散させ、TV 通販番組放送時に集中する入電のあふれ呼による機会損失の防止とともに、これまで以上にお客さまに寄り添った付加価値の高い顧客サポートを実現しています。

今後も、エー・ビー・シー メディアコムと KDDI エボルバは、お客さまの利便性とCX向上に寄与するサービスを共創、提供し、カスタマーエンゲージメント向上を目指してまいります。

*1. ご購入率・CV率(%) = 簡単メニューを経由した購入回数 ÷ 簡単メニューの総アクセス数 × 100 (2021年12月～2022年1月31日現在情報)。

・「VisualMenu」は、KDDI エボルバの登録商標です (第6161141号)。その他本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。