

小樽洋菓子舗ルタオ (LeTAO) がチャネルトークを導入 チャット接客・顧客体験向上の強化により、 ロイヤルカスタマーのCVR50%を記録

株式会社Channel Corporation (所在地:東京都中央区、CEO:玉川葉) が運営するAll-in-oneビジネスメッセンジャーの「チャネルトーク (<https://channel.io/ja>)」(以下「チャネルトーク」)は、小樽洋菓子舗ルタオ (株式会社ケイシイシイ、本社:北海道千歳市 代表取締役社長:上村成門) が運営する公式ECサイト (<https://www.letao.jp/>) にチャネルトークを導入したことにより、ロイヤルカスタマーの購買転換率 (CVR) が最大50%を実現したことをお知らせします。



北海道に本店を構え全国で愛されるスイーツブランド「小樽洋菓子舗ルタオ (LeTAO)」は、パティシエがこだわりぬいて創る美味しいスイーツで多くのリピーター・ファンから支持を集めています。特にECではリピーターやロイヤルカスタマーが多いことから、顧客ひとりひとりのさらなるロイヤリティ向上とECでの購買体験改善のため、チャネルトークを導入し1to1のチャット接客を開始いたしました。

チャネルトークでは、過去の問い合わせや顧客情報がシームレスに確認できるため、新規の顧客さまと、ロイヤルカスタマーを瞬時に判別し接客が可能です。またECサイトビルダーである ebisumart と双方の会員情報を連携し、購入履歴や会員情報を把握することで、スピーディーかつパーソナルな接客を実現できるようになりました。

The screenshot displays a ChannelTalk chat window. On the left, a chat history shows a customer named '野村 加奈' (Nozumi Kana) with a '購入前相談' (Pre-purchase consultation) tag. The chat messages include:

- 野村 加奈 (05:38 PM): 【送料込み】サブグラッセ 10個入
こちらの商品を購入したいのですが、8/3お届けより早い日程で手配をしていただくことはお願いできませんでしょうか？どうしても早く送りたい方がいらっしゃいます...
- ルタオ通販センター (05:29 PM): ルタオ通販センター後藤でございます。
この度はお問い合わせいただき誠にありがとうございます。
「サブグラッセ10個入り」に関しまして、ご検討いただき嬉しい限りでございます。ただいまですと、最短【7月26日】のお届けで承ることが可能でございます。
お手数ではございますが、ご注文画面のご要望欄に「お届けご希望日」を明記のうえ、「ルタオ通販センター確認済み」とあわせて記載していただけますでしょうか。
ご注文確認後にお届け日を変更し手配させていただきます。
*ご注文いただくタイミングにより、ご希望の添えない場合がございます。ご注文確認後にお届け日についてご連絡いたしますので、ご確認いただけますようお願い申し上げます。
- 野村 加奈 (05:38 PM): ありがとうございます！
早速注文させていただきます。

At the bottom of the chat is a '顧客対応' (Customer Support) section with a text input field and a '送信' (Send) button. A small note at the bottom left states: '※データは一部修正しております。' (※Data is partially corrected.)

On the right, a '顧客プロフィール' (Customer Profile) card for '野村 加奈' is shown, containing the following information:

- 携帯番号: +81 10-2222-7777
- メール: test@channel.io
- 都市: Tokyo
- 会員ID: 0000000000000000
- 参照元: https://www.letao.jp/
- 住所: 東京都中央区京橋3-1
- 最新アクセス時間: 2023-08-20
- カート内金額: 7,800
- カート内商品数: 2
- 累計注文回数: 8
- 累計注文金額: 98,700

Below the profile are sections for 'イベント' (Events) and '問い合わせ履歴' (Inquiry History). The events list includes 'PageView' and two category links for 'SUMMER_GIFT/' and 'BAKED_SWEETS/'. The inquiry history shows a recent inquiry from 'ルタオ通販センター' regarding a shipping date change, with a response from the customer.

▲顧客情報を確認しながらシームレスな対応を行うことが可能

【ルタオのチャネルトーク導入による効果】

①購入前の問い合わせ増加。さらにポップアップ機能により売上向上

チャネルトーク導入前はECサイトからの問い合わせはメールで対応しており、チャネルトークを導入したことで購入前の問い合わせは10%から50%まで増加いたしました。メルマガをあまり読まれないお客さまに対しても、ECサイト上で、ポップアップを通じて情報を届けることができようになり、タッチポイントの増加や購買にもつながっています。



▲実際のポップアップ(一例)

②ロイヤルカスタマーへのチャット接客を介した**CVRは約50%**。さらに客単価は**1.5倍増**を記録

ロイヤルカスタマーのチャット接客を介したCVRは約50%、また一般のお客さまにおいても約30%を記録しました。さらに、チャット接客を活用していなかった場合と比べて客単価は1.5倍増となりました。

③ロイヤルカスタマー向けに特別なチャットボットを作成・運用。一斉配信では、**クリック率48%・CVR47%**を記録

ルタオでは電話対応において、ロイヤルカスタマーへ特別なお声がけを心がけていることから、同様にチャットボットでもロイヤルカスタマーに対して、お客さまの名前で呼びかけるように設計しています。また、ロイヤルカスタマー向けに行ったキャンペーンをポップアップで配信した際には、2日間で閲覧が54.4%、クリック率48.6%、CVR47.2%という高い実績数値を記録しました。



▲ロイヤルカスタマーには特別なチャットボットを設定

ルタオはチャネルトークの活用により、顧客データを可視化できるようになったことから、今後はチャットに限らず電話やメールの問い合わせもチャネルトーク上で管理し、CS全体の質の向上を目指していく方針です。

【株式会社ケイシイシイ CS課ソリューションチーム 江藤 様】

メール・電話だけの運用を行っていたときは、問い合わせ件数の管理や内容の傾向が出しづらかったのですが、チャネルトークの場合は、簡単にタグを付与することができるので、問い合わせを管理しやすくなりました。どのような問い合わせが多いのかといった定量的なデータからサポートボットやカスタマーサポートの改善を行える仕組みづくりができ、CSとしてのレベルアップを実感しています。

【株式会社ケイシイシイ CS課ソリューションチーム 大野 様】

今後は実店舗のように、お客さまに能動的に声かけを行うと共に、チャット内でさらに満足度を高められるような接客を行っていきたいと考えています。例えば、ギフトでご利用される場合などのような相手・シーンでのギフトなのかなどもチャットボットで自動的にヒアリングしながら、よりパーソナルな接客を実現していきたいです。

■チャネルトークとは

チャネルトークはAIコンタクトセンター(AICC)でCS市場を革新させるCRMを基盤としたAll-in-one ビジネスメッセージャーとして、グローバルで140,000社以上に導入されています。「答えは顧客にある」を哲学に、社内外とコミュニケーションができる「接客チャット」「社内チャット」、顧客管理をする「CRM」、お客さまから得たインサイトを分析できる「統計画面」などの機能を提供し、顧客との会話を通して、顧客理解向上とお得意さん作りをすることで、事業の成長につなげる顧客中心文化を提供します。(<https://channel.io/ja>)