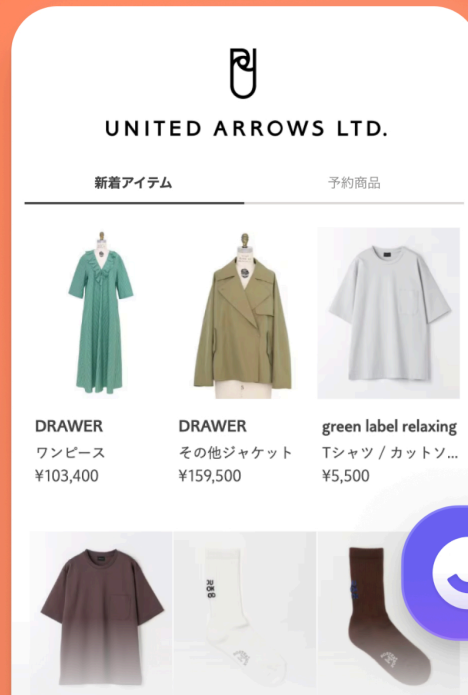


チャネルトークを導入し、オンライン接客を強化することにより
アパレルブランド「ユナイテッドアローズ」の
EC・店舗のCVRが約25%を記録
～オンラインでも、実店舗のような顧客体験を提供～

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 AI 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、株式会社ユナイテッドアローズ(代表取締役 社長執行役員 CEO:松崎 善則、本社所在地:東京都渋谷区)が運営する、公式ECサイト ユナイテッドアローズ オンラインにチャネルトークを導入したことにより、EC・店舗の購買転換率(以下、CVR)が約25%を記録したことをお知らせいたします。

**UNITED ARROWS、
チャネルトーク導入で
オンライン接客により
CVRが約25%を記録**

オンラインでも、
実店舗のような顧客体験を提供



「UNITED ARROWS」や「BEAUTY&YOUTH」、「green label relaxing」など、国内外に221店舗(2024年3月時点)を展開するユナイテッドアローズは、「真心と美意識をこめてお客様の明日を創り、生活文化のスタンダードを創造し続ける。」を経営理念とし、お客さま目線のサービスを日々追求しています。そこでECなどのオンラインでも、実店舗のような顧客体験を実現したいと考え、オンラインでサポートが必要なお客さまに対して購入の後押しを行うコミュニケーションツールが必要だと感じていました。そのためCRM機能でお客さまを把握でき、さらにシナリオ作成の自由度が高いチャットボット機能があり、チャットからお客さまが一度離脱しても、戻ってきていただけたら途中から再開できるなど、優れたUI/UXで実店舗に近い接客ができると考え、チャネルトークを導入いたしました。

【ユナイテッドアローズのチャネルトーク導入による効果】

商品ページのチャット利用後、3日以内のEC・店舗のCVRが約25%を記録

特定のブランドの商品ページに設置した、チャネルトークのチャットをお客さまに利用いただいた後、3日以内のEC・店舗のCVRが約25%を記録いたしました。CRM機能により、お客さまを把握し、さらに話しやすいチャットを活用したことで、お客さまからの最初のお問い合わせに対して平均約1分で返すことが可能になり、実店舗のような接客を実現できました。

今後もチャネルトークを活用することで、よりお客さま目線に立ったスピーディーなオンライン接客をご提供できるように努めていく方針です。

【株式会社ユナイテッドアローズ EC開発部 金井 様のコメント】

今後はより多くの商品ページにチャネルトークのチャットを設置し、自由度の高いチャットボットを活用することで、よりチャットボットと人的リソースを上手く組み合わせ、夜間や早朝なども含めて、お客さまが「購入したい！」と思ったときに素早く必要な情報提供ができるようにしていきたいです。また、店舗で接客を受けたときと同じような満足度をオンラインで感じていただくことで、店舗からECサイト、ECサイトから店舗、それぞれのギャップがなく、ユナイテッドアローズ全体をご利用いただくお客さまが増えていきかけにしたいです。

■株式会社ユナイテッドアローズについて

1989年創業。独自のセンスで国内外から調達したデザイナーズブランドとオリジナル企画の紳士服・婦人服および雑貨等の商品をミックスし販売するセレクトショップを運営しています。「ユナイテッドアローズ」「ビューティー&ユース ユナイテッドアローズ」「ユナイテッドアローズ グリーンレーベル リラクシング」等のブランドやレーベルを展開。

■チャネルトークとは

チャネルトークは企業と顧客間のコミュニケーションの問題をAIコンタクトセンター(AICC)で解決するAll-in-one AIビジネスメッセンジャーとして、グローバルで160,000社以上に導入されています。「顧客対応の未来はAIが鍵」をビジョンに、オペレーターと自然に話しているように顧客対応を行う生成型AIエージェント「ALF」、社内外とコミュニケーションができる「チャット機能」、「電話機能」、「ミーティング機能」、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)