

## 【セミナー開催レポート】

### HandsUP ライブコマース 2022 総括 ～成功事例から学ぶライブコマースの最前線～

国内ライブコマース市場の展望やライブコマース文化の定着について導入企業3社がトークセッション

「ライブコマースとはお客様とブランド・商品との相互コミュニケーションの場」

日本 No.1(※1)ライブ配信アプリ「17LIVE」を運営する 17LIVE 株式会社(東京都港区、代表取締役:永野 敬明、URL:<https://jp.17.live/>)は、弊社が展開するライブコマースソリューション「HandsUP(ハンズアップ)」の成功事例をはじめとした 2022 年のライブコマースを総括するセミナー「HandsUP ライブコマース 2022 総括 ～成功事例から学ぶライブコマースの最前線～」を、2022 年 12 月 14 日(水)に 17LIVE 本社にて開催いたしました。同セミナーはオンラインでも同時時間帯にて配信を実施、ライブコマース担当者および導入を検討している企業様などにご参加いただきました。



左から、西岡 由美様(ロクシタンジャパン株式会社)、佐藤 健様(Hyundai Mobility Japan 株式会社)、大西 清貴様(株式会社アイスタイルリテール)、村井 宏海(17LIVE 株式会社)

セミナーでは HandsUP を通じてライブコマースに取り組む、ロクシタンジャパン株式会社、Hyundai Mobility Japan 株式会社、株式会社アイスタイルリテールのライブコマース担当者にご登壇いただき、各社がライブコマースに取り組む目的やライブコマースを行う上で重要な要素であるエンターテインメント性、各社の持つ強みを用いたライブコマースの工夫や視聴者とのコミュニケーション方法についてディスカッションを行ったほか、各社の 2023 年の展望や今後の国内ライブコマース市場についてお話いただきました。

配信中、視聴者より「高額商品を扱いたいので車が売れたというのは心強い情報です」「事業者による情報は心強いです」といったコメントが多く寄せられ、ライブコマースへの高い関心が見られました。加えて、「ファンがっていないブランドのライブコマースは難しいのでしょうか?」「商品の割引はどれくらいしたのでしょうか?」といった踏み込んだ質問も寄せられ、登壇者・視聴者ともにライブコマースについて深く向き合うことができた時間となりました。

「HandsUP」は、ライブコマースで企業と消費者を繋ぎ、楽しいお買い物体験を提供しながら、心も生活も豊かにすることを目指しております。ライブコマース市場の成長に寄与すべく、今後も様々な企業の取り組みやライブコマースの魅力を発信し、盛り上げてまいります。



## <各登壇者コメント>

ロクシタンジャパン株式会社 リテール営業本部  
ストアオペレーション アシスタントマネージャー 西岡 由美様  
(URL: <https://jp.loccitane.com/>)

「コロナ禍でECの売上げが急成長する一方、店舗にお客様がお越しづらい状況にあり、店舗のビューティースタッフも『早く接客したい』という思いを持っていました。そのような中で、ライブコマースであればこの状況も打破でき、且つ自社のビューティースタッフが持っている知識や接客力を活かせるのではないかと考え、ライブコマースの取り組みをはじめました。配信では『お客様にとって楽しい買い物時間をお届けすること』をテーマに掲げ、商品の紹介だけでなく、リスナー参加型の企画も実施しています。製品の香りやテクスチャなどオンラインでは伝わりづらい部分も、より分かりやすく伝えるように出演者とディスカッションをし、且つエンターテインメント性を持たせた演出を行うことで、商品のイメージをユーザーに身近に感じてもらうことを意識しました。その結果、ライブコマースが商品の販路拡大に貢献できたと考えています。

2023年以降は、製品の作り方や製品への想いだけでなく、弊社のブランドストーリーをお伝えできるような配信を行っていきなど、新しい取り組みにも挑戦していきたいです。」



Hyundai Mobility Japan 株式会社 マーケティングチーム  
シニアプロダクトスペシャリスト 佐藤 健様  
(URL: <https://www.hyundai-motor.co.jp/>)

「昨今の自動車業界は、様々な面から急速に顧客のニーズが多様化してきました。ニーズの多様化に伴い、新しいお客様への販売方法や関係値づくりが求められていると感じております。そのような中で、他の自動車メーカーが行っていないライブコマースにチャンスを感じ、2022年より取り組みをはじめたところ好評を博しました。

配信では視聴者とのインタラクティブなコミュニケーションを重視し、画角や撮り方を工夫し実際に(配信内で販売を行った)IONIQ 5を使用しているカーライフを想起していただけるように心がけたことで、視聴者の気持ちを盛り上げることができたのではないかと考えています。配信中では沢山の質問をコメント上でいただいたのですが、すでに IONIQ 5 をご購入いただいたお客様が私たちの代わりに沢山回答を書いてくれたことで、さらにコメントが活発になるなど非常に配信が盛り上がりました。『ファン同士の盛り上がり』も配信の好評を後押しした、大きな要因の一つだと思っています。

リアルタイムでやりとりができるライブコマースはさらなる可能性があり、まだチャレンジしていない業界の方でも、やり方次第ではチャンスがあるのではないかと強く感じています。2023年もライブコマースの配信を予定しておりますので、多様なお客様のニーズに応えられる配信を行えるよう、引き続き挑戦していきたいです。」



株式会社アイスタイルリテール 販促事業本部  
副本部長 大西 清貴様  
(URL: <https://is-retail.istyle.co.jp/>)

「@cosme では、メディア運営、EC販売、店舗運営など多角的な事業運営を行っております。弊社では美容部員が持つ知識や接客力が大きな資産であり、@cosme の美容部員だからできるお客様とのコミュニケーションを多くのお客様に届けるべく、事業拡大に取り組んでまいりました。そんな美容部員がもっとも輝き、お客様への満足度を高める場所の一つが、ライブコマースだと思います。幅広い知識を持った美容部員が、お客様と相互コミュニケーションを取り、お客様に合った製品の提案を行うことで、美容部員のファンになっていただくリスナーが増えています。

一方、比較的ライブコマースに商材としてマッチしている化粧品領域においても、ライブ視聴をしてその場ですぐに購入するという文化がまだ根付いていないと感じています。その点で『ライブ配信を見てモノを買う』という文化形成を世の中にどう作っていきけるかが、今後の長期的な課題です。



まずは、ライブコマースが起点となり、配信に出演した美容部員を通じて、お客様とブランド・商品の新しい出会いとしての位置を確立し、そこから来店促進や購買意欲向上に繋がっていくことが大事だと考えています。」

17LIVE 株式会社 ライブコマース事業責任者  
村井 宏海

「ライブコマースは一種のエンターテインメントだと思っています。可処分時間の奪い合いが起きている中、ライブコマースを行うにあたり『配信を見る理由』を明確し視聴者を惹きつけ、“商品の即納品”などのインセンティブをはじめとした『商品を購入する理由』を明確にすることで、どんなブランドでもファンの獲得につなげることができます。我々のクライアントでも『これまで顧客開拓は電話で行っていた』など一つのチャネルしか無かった企業でも、ライブコマースを使ったことで初めて直販にチャレンジされるなど、ライブコマースが販売方法のDX化に寄与した事例もあります。

ライブコマースという販促手法は、年齢を問わず、視聴者も配信者も誰もが楽しめる文化だと思っています。その手法をもっと当たり前のものにして、色々なクライアントが次に向けたチャレンジを支援していくことが、弊社のミッションだと考えております。SNS とのさらなる連携をはじめ、より弊社の支援領域を増やしていくことがクライアントの成長にも繋がると考えていますので、そのようにしてクライアントと伴走していきたいです。」



## 【開催概要】

セミナー名：

「HandsUP ライブコマース 2022 総括 ～成功事例から学ぶライブコマースの最前線～」

開催日時：

2022年12月14日(水) 15:00～16:00

開催場所： 17LIVE 株式会社

**※アーカイブ配信もございますので、ご視聴をご希望の方は、広報事務局へご連絡ください。**

### ■HandsUP(ハンズアップ)について

日本 No.1(※1)のライブ配信プラットフォーム「17LIVE」が提供するライブコマースソリューションです。近年ライブスタイルの多様化に伴い、製品説明と販売を組み合わせたライブコマースは、場所や時間にとらわれない新たなオンライン購買の形として注目されており、導入企業および利用者が拡大しています。弊社ではライブ配信で培ったノウハウを生かし、独自ツールから、導入、定着までのサポートを一気通貫で提供する伴走型ソリューションサービスで、販売者をサポートしています。

公式 HP: <https://handsup.17.live/>

Facebook: <https://www.facebook.com/handsupshops/>

### ■17LIVE 株式会社について

世界で 5,000 万に上る登録者を有する(2021 年 9 月時点)、日本 No.1(※1) ライブ配信プラットフォーム「17LIVE」を運営するエンターテインメント企業。“「ライブ」テクノロジーを通して、人と人のつながりを豊かにすること。”をミッションに掲げる弊社は、誰もがいつでもどこにいても、ライバー(ライブ配信者)として自己を表現でき、リスナー(ライブ配信視聴者)がライバーを直接応援できるインタラクティブなライブ配信プラットフォームを展開しています。また、2019 年よりライブコマースソリューション「HandsUP(ハンズアップ)」を展開し、多数の企業・ブランドに導入いただいております。

「17LIVE」公式 HP: <https://jp.17.live/>

※1 data.ai(旧 App Annie)データより引用。ダウンロード数および売上(2021 年 1 月～12 月)