

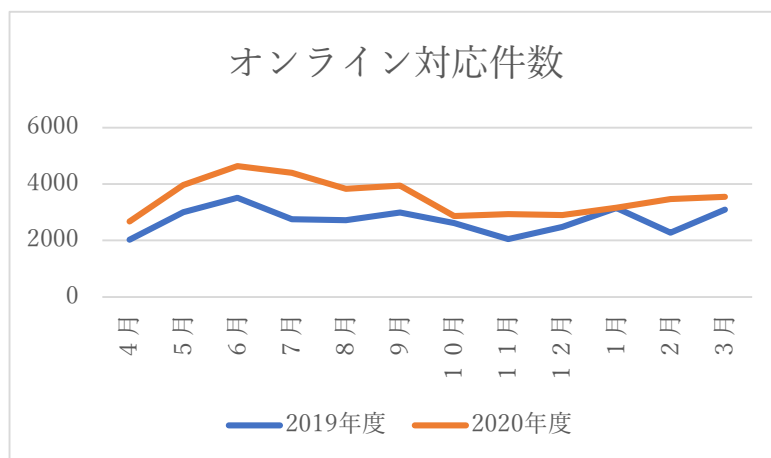
ニューノーマルの時代にも対応。

下着のオンライン対応件数が昨年より増加

下着のオンリーワンサービスで購入前・購入後問わず

お客様に寄り添いオンラインでも心は密に・・・

外出自粛の影響とチャット対応時間の延長で昨年度より対応件数 1.3 倍



ライフスタイルにあわせた適正下着®の商品開発から販売までを行う株式会社 HEAVEN Japan(所在地：大阪府河内長野市)は、電話・メール・チャットでお客様に商品やサイズなどを提案するオンライン対応を行っています。

このオンライン対応がコロナ禍での外出自粛の影響から昨年度(2019年4月～2020年3月)に比べ、今年度(2020年4月～2021年3月※2021年3月度は予測値)は対応件数 1.3 倍の約 43,000 件の見込みとなりました。

昨年2月に対応日を平日のみから土曜日も開設するなど対応日を増やしたことも要因と考えています。

■実際の体型を見ずにヒアリング力でお客様の体型をイメージしながらアドバイス

当社では2008年より下着をネットで買うことの抵抗を払拭すべく、交換・返品を無料で行うサービスを導入しています。

このサービスはただ商品の交換・返品を無料で行うだけではなく、ネット購入後に着用感をヒアリングし、交換サイズや商品を提案します。

実店舗のようにお客様の身体を見てのフィッティングではないため、対応するスタッフのヒアリング力が大切になります。

当社は10年以上このサービスを行っているため、過去のお客様のCRMデータを活用し、対応中のお客様の身体をイメージしやすいように定期的に様々な体型のスタッフをモデルにした研修も行っています。

この研修では実際にモデルの身体を見ずにカーテン越しに音声のみでフィッティングした後に、カーテ

<このリリースに関するお問い合わせ>

株式会社 HEAVEN Japan 担当：梅井(うめい)、田中(たなか)

FAX: 0721-74-5577 E-mail: support@ilove-heaven.com

ンを開けて答え合わせをする「ブラインドフィッティング」なども行っています。

■環境の変化による問い合わせ内容の変化

オンライン対応では購入後の相談だけではなく、購入前の商品・サイズの提案も行っています。チャットでの対応時間を2時間延長し、公式オンラインショップでのチャットの表示方法を見直したことで気軽に問い合わせをしていただけるようになりました。その影響もあり、商品購入前の相談の割合が5%増加しております。(昨年度は全体の13%に比べ、今年度は18%)

また、昨年からのコロナ禍の外出自粛により、買い物に出掛けにくくなったことや、フィッティングを実施していない店舗も増えたことも影響していると考えています。

■お客様対応の拡充もし、スタッフの働き方も柔軟に

「お客様のライフスタイルに柔軟に対応し、コミュニケーションを取りやすくすることで下着選びを楽しむきっかけ作りが出来れば嬉しい。そのために更なる対応ツールや対応時間の拡充を実現させたい。また、お客様第一の部署のため、今までは難しかった従業員の業務時間の柔軟性も高めることが出来ればと考えています。」と常務取締役兼CX本部長 橋本 裕香は語ります。

お客様が問い合わせしやすいようにお客様の問い合わせ対応(現在は月～土曜日の10時～17時)を夜間や日曜日にも対応できるように計画中。

今年度からお客様対応のスタッフ(部署名:コンタクトセンター)にもテレワークを導入しており、来年度はさらに多くのスタッフにテレワークを導入する予定です。

ニューノーマルな時代に柔軟に対応し、お客様にも利用していただきやすい環境作りをすると共に、スタッフが子育て世代やそれぞれのライフスタイルでも働きやすい環境作りを目指します。

■下着の基礎知識からボディケア、ライフスタイルまで

HEAVEN Japan インナーガイド <https://www.wakinikucatcher.jp/contents/>

■試着体感サロン

心斎橋店: 大阪市中央区南船場3-4-22 東道ビル10F

青山店: 東京都港区北青山2丁目12-33 デュエット厚治ビル3F

URL: <https://www.wakinikucatcher.jp/salon/>

■HEAVEN Japan 会社概要

株式会社 HEAVEN Japan

〒586-0001 大阪府河内長野市木戸一丁目6番40号

TEL: 0721-56-0071 FAX: 0721-74-5577

E-mail: support@ilove-heaven.com

企業ホームページ: <http://ilove-heaven.com/>

オンラインショップページ: <https://www.wakinikucatcher.jp/>



<このリリースに関するお問い合わせ>

株式会社 HEAVEN Japan 担当: 梅井(うめい)、田中(たなか)

FAX: 0721-74-5577 E-mail: support@ilove-heaven.com