

【参考資料】

＜「トイザラス・ベビーザラス オンラインストア」の新機能・新サービス概要＞

➤ 「チャットボット」の導入

2018年11月にAIを活用した自動応答サービス「チャットボット」(www.toysrus.co.jp/h/CSfHelpTop.jsp)を導入いたしました。従来は「トイザラス・ベビーザラス公式 LINE」にお友達登録いただいた方のみ利用可能でしたが、オンラインストアをご利用される全てのお客様に自動応答サービスをご利用いただけるようになりました。24時間365日いつでもお客様からの質問に即時回答いたします。導入後のクリスマスシーズンには、メールと電話によるお問い合わせ件数が前年同期比-50.2%※1の大幅減少となり、カスタマーサービスの向上を実現しております。



➤ ソーシャルブーフの活用

2019年2月より、商品詳細ページ内に、24時間以内に商品を閲覧している方の人数を表示しております。閲覧人数は社会的信用度の目安となり、お客様に安心して商品をご購入いただくための一助となります。また、購入を検討している商品の閲覧人数が多い場合、注目が集まっている人気商品であることがわかるため、お客様の買い逃しを防ぐことができます。



➤ 「PWA(Progressive Web Apps)」の実装

PWAは、パソコン、モバイル端末上で、Webサイトをアプリのように使いやすく、作動するスピードを早くする仕組みです。当社では、PWAの機能の一部であるプッシュ通知を2019年3月より採用しております。お客様は、オンラインストアにアクセスしてプッシュ通知を承諾する※2ことで、セール情報に加え、お客様の興味関心や行動に沿ってパーソナライズされたオファーを受信することができるようになります。



➤ セルフ返品機能の搭載

2019年4月より、お客様ご自身で返品の手続きが可能なセルフ返品機能を搭載いたしました。お客様には、お問い合わせセンターにご連絡いただくことなく、24時間いつでもオンラインストア上で返品をお申し込みいただけます。※3これにより、お客様への返金対応をスピーディに行なうことができるようになりました。

※1:12月1日～12月31日の期間。

※2:パソコンまたはAndroid端末で、Google Chrome、Firefoxをご使用の場合にご利用いただけます。Android、Google Chromeは、Google LLCの商標または登録商標です。Firefoxは、米国Mozilla Foundationの米国およびその他の国における商標または登録商標です。

※3:返品に関する詳細は、www.toysrus.co.jp/h/CSfHelpStoreguide.jsp#guide-section-16よりご確認ください。

* 画像は全てイメージです。