

# ジーンズセレクトショップのライトオンが LINE STAFF STARTの導入を開始 ～顧客エンゲージメントの高いスタッフの強みを活かしたOMOへ～

株式会社ライトオン（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：藤原祐介、以下ライトオン）は、株式会社バニッシュ・スタンダード（本社：東京都渋谷区、代表取締役：小野里 寧晃）がLINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）と共同開発したサービス「LINE STAFF START」の導入を開始しました。店舗でのご案内やLINEの友だち検索でライトオンのスタッフのLINE公式アカウントを友だち追加いただくことで、オンライン接客を受けることが可能になりました。



## 「LINE STAFF START」導入の背景

ライトオンは【ヒトの魅力】と【モノの魅力】で、お客様の期待を超える満足度を提供し、お客様に選ばれ必要とされる企業を目指しており、お客様がより“いいな”と思えることに力を入れていきたいと常々考えています。SNSの需要の高まりや、世の中の購買行動の変化を受けて、リアル店舗だけではなくオンラインでも充実した接客・購買体験を提供したいと考え、今回の採用に至りました。

バニッシュ・スタンダード様よりLINE STAFF STARTというツールを全スタッフが活用できるように、「LINE STAFF START相談会」と題してスタッフ同士でコミュニケーションが取れる場を設けて頂き、成功例やナレッジ共有することで導入開始に向けた準備を行ってまいりました。また、直接目の前で商品を見ながら接客ができる店頭とは異なる、スマホの画面上でいかにお客様に提案するかを考えることで、接客スキル向上にもなっています。

# 株式会社ライトオン デジタル販売支援チーム 西 美衣子 からのコメント

STAFF START (※) およびLINE STAFF STARTを導入し、デジタル接客を進める上で私たちは「どうすればお客様に喜んでいただけるか」というお客様目線を大事にしています。このお客様目線での接客は、LINE STAFF STARTを通じてより多くのお客様に感動体験を与えることができると考えています。現在LINE STAFF STARTの運用者はごく一部のスタッフのみですが、全スタッフが接客ツールの1つとしてLINE STAFF STARTを活用していけるよう引き続きサポートを行っていききたいと思います。

## LINE STAFF STARTについて

「LINE STAFF START」は、スタッフがユーザーと「LINE」で直接コミュニケーションが図れるサービスです。LINEが提供する個人・法人向けアカウントサービス「LINE公式アカウント」を通して、当社の提供する店舗スタッフの接客をDXするアプリケーションサービス「STAFF START」の機能を活用することにより、商品やコーディネート、キャンペーンなどの情報発信、チャットによるオンライン接客などから、スタッフ個人の売上を可視化することが可能になります。



### LINE STAFF START (利用スタッフアンケート)

導入企業の中から約150名の参加スタッフに向けたアンケートを実施  
LINE STAFF START運用実態をスタッフの声により可視化いたしました。

※1 LINE株式会社提供 2022年8月末までのアンケートより  
※2 アカウントの同意数(2022年8月末現在) (同意数: 7,111名/ブランド別)  
※3 回答者の3分の2が、運用開始1ヶ月以内

#### 売上貢献

質問: どのような売上に繋がりましたか?



自店舗・EC売上貢献を実感

- ・メッセージ配信や個別チャットから再販店がある
- ・商品紹介や商品検索から購入される
- ・再販店が難しい顧客層から購入される
- ・EC上の自身のコーディネート情報から購入される

#### 店舗オペレーション

質問: 店舗業務はどのように変わりましたか?



店舗業務の効率化を実感

- ・電話での問い合わせや在庫確認などがLINEで簡単にできる
- ・接客に全集中できる、いつもより丁寧ですぐにコミュニケーションを促される
- ・勤務時間外でも自動返信でお客様に連絡できることが少ない

#### 顧客体験

質問: お客様からどのような反応がありましたか?



良好なコミュニケーションを実感

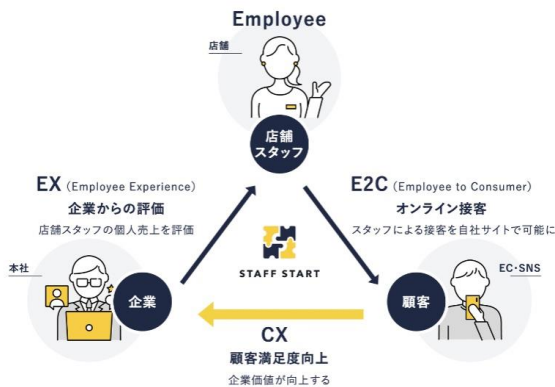
- ・来店時とはLINEでつながりやすい
- ・チームに合わせたコミュニケーションが得意
- ・個別メッセージから情報収集しやすいため
- ・店舗スタッフの声を聞かれたりしての来店増加

LINE STAFF STARTを利用するスタッフの88.5%の方がお客様との良好なコミュニケーションを実感、あらゆるジャンルで利用が進んでいます。

STAFF START | © 2022 VANISH STANDARD CO., LTD.

## STAFF STARTについて (※)

「STAFF START」は、店舗スタッフによる自社ECサイトやSNS上でのオンライン接客を可能にするスタッフDXツールです。スタッフの投稿を通じたEC売上は可視化され、スタッフ個人や所属する店舗の実績として評価に利用されています。ご利用いただいているブランド数は2,100を超え、アパレルや化粧品、家具・家電、雑貨、サービスなど多様な業種・業界に広がっています。2021年9月から2022年8月の間に「STAFF START」で作成されたコンテンツを経由した流通経由売上 (※1) は、1,529億円 (※2) を達成しました。



※1 流通経由売上: 各社ECサイトにおいて、STAFF STARTで投稿したコンテンツ経由で購入された売上。(直接売上と間接売上の合算)。複数のコンテンツを経由した場合は最後に見たコンテンツのみを計上した総額。

※2 直接売上839.9億円、間接売上689.7億円  
直接売上: STAFF STARTで投稿したコンテンツ経由で購入された、コンテンツに紐づけられた商品の売上  
間接売上: STAFF STARTで投稿したコンテンツ経由で購入された、コンテンツに紐づけられていない商品の売上

## 「STAFF START」の主な機能

- コーディネート投稿機能：店舗スタッフが撮影したコーディネート写真に商品情報を紐づけ、ブランドの自社ECサイトやSNSなどに投稿する機能
- スタッフレビュー機能：店舗スタッフが商品についてのレビュー（評価・コメント）を作成し自社ECサイトやSNSに投稿できる機能
- PLAY機能：店舗スタッフが商品の使用感や使用プロセスなどを撮影した動画に商品を紐付け、自社ECサイトやSNSに投稿できる機能
- まとめ機能：店舗スタッフが、店舗でショーウィンドウをつくりあげるように、自社ECサイト上でテーマ設定から記事などのコンテンツを作成できる機能
- 店舗接客機能：店頭で接客する店舗スタッフが買い回り中の顧客に対し、検討している商品のECサイト上での情報をQRコードで共有することができる機能
- バイヤー機能：バイヤーやMD（マーチャンダイザー）などが販売を検討しているサンプル品の情報を販売スタッフに共有し、現場の販売スタッフが「売れそう」か「売れなそう」かを評価できる機能

「STAFF START」導入に関する問い合わせ

[https://www.staff-start.com/contact.html?utm\\_source=press&utm\\_medium=pr&utm\\_campaign=230224rolss](https://www.staff-start.com/contact.html?utm_source=press&utm_medium=pr&utm_campaign=230224rolss)

担当：薄井・野澤

## 株式会社バニッシュ・スタンダードについて

本社所在地：東京都渋谷区神宮前1-8-14

代表取締役：小野里 寧晃

事業内容：「STAFF START」の開発、運用

URL：<https://www.v-standard.com/>

STAFF START：<https://www.staff-start.com/>

LINE STAFF START：<https://www.staff-start.com/line-staffstart/>

## ライトオンについて

全国に404店舗を展開する、ジーンズセレクトショップのライトオンは、年齢・性別を超えた幅広い客層に、カジュアルウェアを販売しています。アメカジからトレンドまで幅広く展開し、等身大のファッションを提案します。ライトオンは【ヒトの魅力】と【モノの魅力】で、お客様の期待を超える満足度を提供し、お客様に選ばれ必要とされる企業を目指します。

<WEB> <https://biz.right-on.co.jp>

<ONLINE SHOP> <https://right-on.co.jp>

<LINE> @right-on

<Facebook> <https://www.facebook.com/righton.co.jp>

<Twitter> @righton\_pr

<Instagram> @righton\_pr / @right\_on\_kids

【本件に関するお問い合わせ】

ライトオンプレスルーム 03-6892-1170 (月～木9:00-18:00)

〒150-0001 東京都渋谷区神宮前6-27-8 京セラ原宿ビル6F

担当：大津 <press@right-on.co.jp>