

## 対話型コマースの実現に向けたコンシェルジュサービス 「OK SKY」の提供を開始いたしました。

株式会社空色（本社：東京都品川区 代表取締役；中嶋洋巳、以下弊社）は2月26日（金）より企業向け新サービス「OK SKY(オーケースカイ)」の提供を開始いたしました。ウェブサイト、ECサイト、アプリケーション（以下ウェブサービス）を運営する企業が「OK SKY」を導入することで、ウェブサービスのコンバージョンを向上させるだけでなく、エンドユーザーである来訪者の利用率向上やリアル店舗への送客を実現します。



サービスロゴマーク

### 新サービス「OK SKY」とは

弊社の開発したコンシェルジュシステムと、自社サービスで培ったコンシェルジュセンター運営ノウハウをもとに、新規コンシェルジュセンターの運営をサポートし、オンライン上で顧客ごとにパーソナライズした接客を実現するサービスです。

サイト内のコミュニケーションにチャットを用いて電話や対面と同等のリアルタイム性を担保し、チャットに最適化されたバックエンドシステムにより来訪者のニーズ把握と提案すべきサービス・商品スムーズに選択できます。ITを活用することで接客を短縮、均一化をはかることが可能です。

接客の軸となるチャットは、人が介在して行われるため機会的な案内や提案ではなく顧客のニーズを正しく反映した柔軟な対応が可能です。結果としてコンバージョンが向上することはもちろん、利用率の向上、リアル店舗への送客を実現しました。

## 「OK SKY」の開発背景

「OK SKY」はウェブサービスのコンバージョンを課題としている企業への最適解としてのサービス提供を目指し開発されました。

ウェブサービスでは対面对応と違い、エンドユーザーである来訪者のアクションに全てを委ねています。この現状を背景に、顧客転換（コンバージョン）施策としてはできる限り多くの来訪者を獲得し、一定の確率で顧客転換できれば良いという考え方が主流です。

そのため来訪者を増やすマーケティングツールは多く存在していますが、それらのほとんどは我々の考えるコンバージョン施策とは程遠く、顧客化を実現しているとは言えませんでした。また、わずかに存在する、来訪者をコンバージョンすることを目的としたツール、サービスではウェブサービスの離脱を防ぐことに注力しており、来訪者との関係性を構築することを主眼として開発されているものはさらに少なく、導入するには非常に高価でした。

そこで弊社はオンラインにおいても対面对応と同等、もしくはそれ以上の体験を実現することが顧客転換において重要であるとした仮説をもとに、本サービスの開発をスタートしました。

本サービスを開発する上で現状の課題と仮説を明確化し、解決するために2014年12月よりチャットを主軸とした自社の電子商取引アプリケーション「PRIMODE」を開発・運営を開始いたしました。PRIMODEでは自社開発のみならず、他社ツールやサービスも積極的に導入の上、検証し、電子商取引におけるコンバージョンの最適解を模索しました。

その結果、弊社は「OK SKY」を完成させ、サービス提供を始めるに至りました。

## OK SKY の特徴

・ウェブ接客からサービス、商品提案、購入までサポートいたします。

テキストでのやりとりだけでなく、商品画像や動画を用いた提案が可能です。複数サービスや商品を組み合わせた提案も実現できます。

また、提案した商品一式は来訪者がワンアクションするだけで、全てをカートに入れることも可能です。

・ウェブサービスとリアル店舗間での相互送客を実現いたします。

ウェブサービスでコンシェルジュ・アプリケーションでコンシェルジュによる接客を受けながら、商品を実店舗でピックアップ。商品を実店舗で見た後に、じっくりコンシェルジュと相談しながら購入を検討することが可能です。ウェブサービスの良さと実店舗の良さを掛け合わせた体験をお客様に提供いただけます。

・あらゆるニーズにフィットした柔軟なコンシェルジュセンターの運営をサポートいたします。自社サービスで培ったコンシェルジュセンター運営のノウハウをもとに導入企業のコンシェルジュセンターの設立および運営をサポートいたします。

コンシェルジュセンターは導入企業のリソースにて運営することも可能ですが、弊社にセンターの稼働人員を含め、全てをお任せいただくことも可能です。

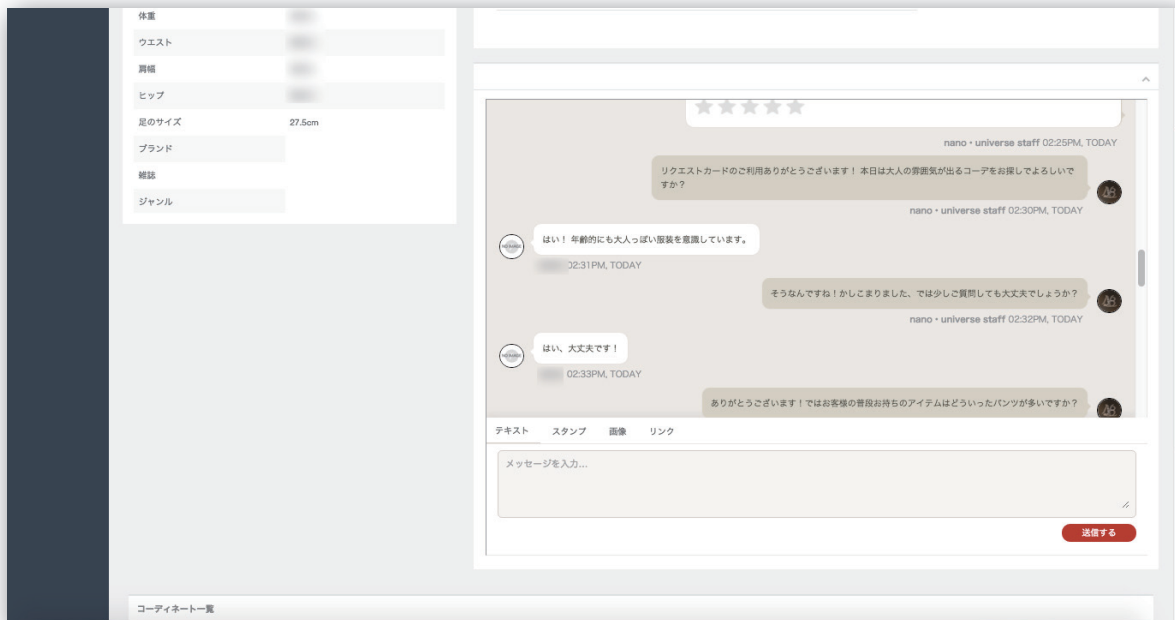
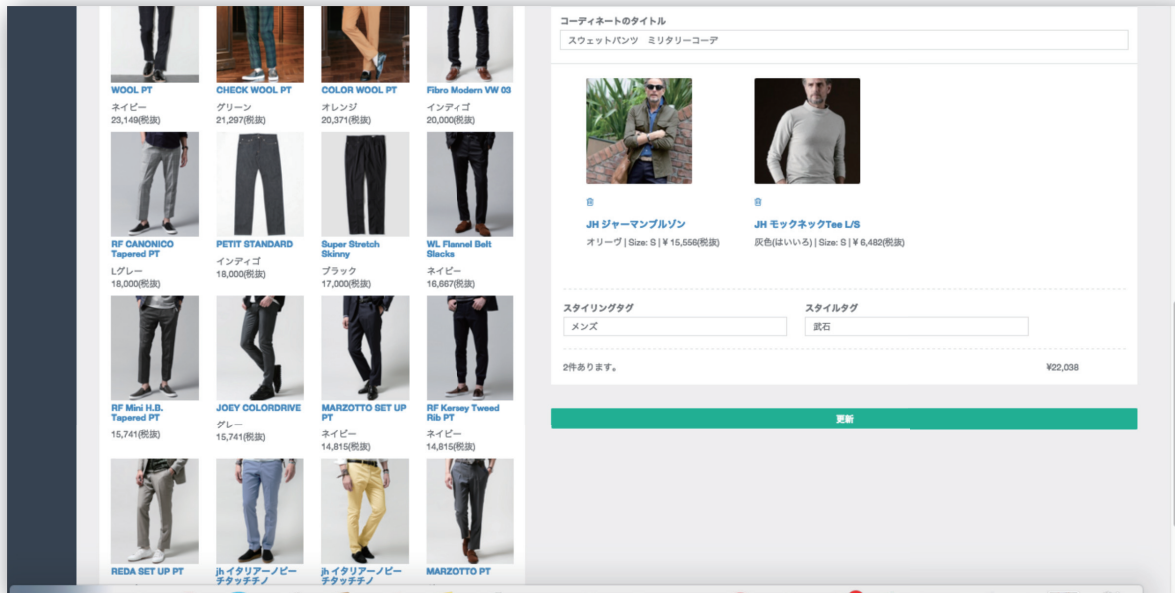
また、営業時間内は導入企業内、営業時間外は弊社コンシェルジュセンターで対応といった柔軟な設計も可能です。

## 導入事例

・ナノ・ユニバース様 公式 iOS アプリにて、コンシェルジュシステム提供及びセンターの運営を実施。



来訪者画面イメージ



コンシェルジュ画面イメージ

## 今後の展望

アパレルやインテリア業界だけでなく、金融・旅行・不動産などの様々な業界へコンシェルジュシステムを提供し、新たな顧客体験を提供して参ります。

### 【本件に関する問い合わせ先】

株式会社 空色 山下 / 増田

TEL : 03-6431-8631 (受付時間 10:00~20:00 土日祝除く)

Mail : info@solairo.co.jp