

報道関係者各位

2023年12月12日

株式会社Channel Corporation

## 日本最大級のコーヒー専門通販「PostCoffee」

チャネルトークの導入により、

**購入前の相談が40%増加し、400件以上の解約防止を実現**

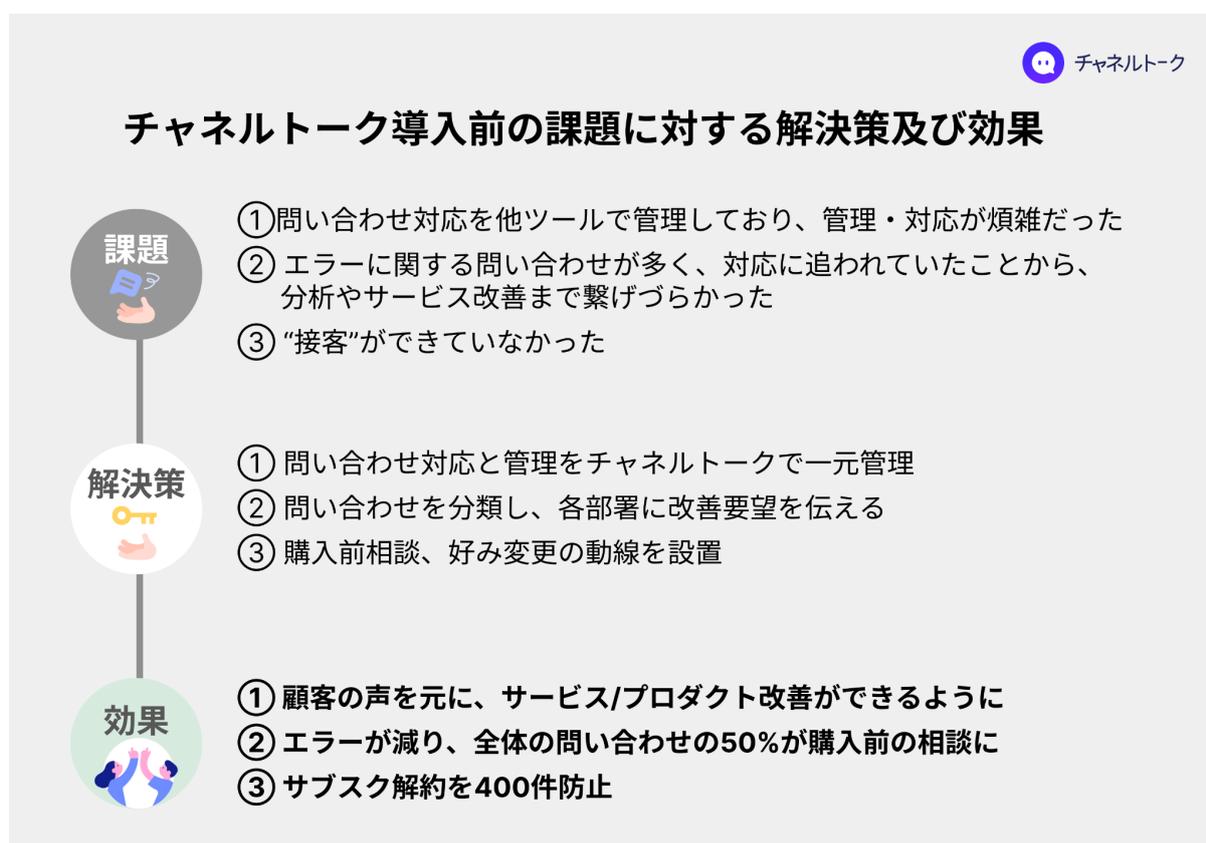
株式会社Channel Corporation（所在地:東京都中央区、CEO:玉川葉）が運営するAll-in-one ビジネスメッセンジャーの「チャネルトーク（<https://channel.io/ja>）」（以下「チャネルトーク」）は、コーヒー専門通販及び、コーヒーのサブスクリプションサービスを提供するPOST COFFEE株式会社（本社：東京都目黒区、代表取締役：下村 領）が運営する公式ECサイト（<https://postcoffee.co/>）にチャネルトークを導入したことにより煩雑な問い合わせ対応を解消、購入前の相談が40%増加し、400件以上の解約防止を実現したことをお知らせいたします。



PostCoffeeは2020年2月にローンチ後、順調に顧客数を伸ばし、現在の会員数は7.5万人を突破。わずか2年で売上は450%に成長、SNS上でのUGCもとても盛んで、多くのユーザーから支持されています。

同社は急成長を続ける中、問い合わせ全体の90%を占めるプロダクトエラーに関する対応に追われ、購入を悩んでいるお客さまへの接客や、ユーザーからのフィードバックを分析することができず、サービス改善やそれに伴うプロダクト開発ができないという課題に直面していました。

そこで煩雑な問い合わせ対応と顧客管理を一元化できる、チャネルトークを導入。よくある問い合わせはチャットbotを活用し自動化する他、分類毎に問い合わせを整理し、各部署へ改善要望を通知することで、顧客の声を元にしたサービス及びプロダクトの改善を行うことが可能になりました。



これによりサービス改善及びプロダクト開発のどちらにおいても定量、定性両方の観点で優先順位をつけた対応が可能になりました。結果、プロダクトエラーの問い合わせが減少し、購入前の問い合わせの増加に繋がり、結果的に購入前の相談が40%増加しました。さらに、問い合わせの50%がサービスや製品に関する問い合わせになりました。またサービス解約ページにユーザーの味の好みを確認するチャットbotを設置することで、400件以上の解約防止を実現しました。

PostCoffeeはオンラインバリスタの実現を目指し、実店舗のようなコミュニケーションをオンラインで実現するため、顧客の問題を一早く丁寧に解決していく方針です。

事例紹介ページ：<https://channel.io/ja/blog/case-postcoffee-2>

紹介ビデオ：<https://www.youtube.com/watch?v=TtKwVQGRCIg>

### 【POST COFFEE株式会社 代表取締役 下村 領 様のコメント】

PostCoffeeはスペシャルティコーヒーがより消費者の身近になるため、コーヒーの流通インフラの作成を目指し、様々なローカルロースターと協力しています。今後はオンラインバリスタの実現等、お客さまがよりPost Coffeeを楽しめる仕組みを作ろうと考えています。チャネルトークであれば、訪問回数に合わせたチャットbotも設定できるので、そこからコミュニケーションに繋げるなど、より実店舗に近い形でのオンライン接客を楽しんでもらえればと思っています。

#### ■ チャネルトークとは

チャネルトークはAIコンタクトセンター（AICC）でCS市場を革新させるCRMを基盤としたAll-in-one ビジネスメッセンジャーとして、グローバルで140,000社以上に導入されています。「答えは顧客にある」を哲学に、社内外とコミュニケーションができる「接客チャット」「社内チャット」、顧客管理をする「CRM」、お客さまから得たインサイトを分析できる「統計画面」などの機能を提供し、顧客との会話を通して、顧客理解向上とお得意さん作りをすることで、事業の成長につなげる顧客中心文化を提供します。

(<https://channel.io/ja>)