

日本最大級ファストファッション通販「SHOPLIST.com by CROOZ」  
ユーザーからの問い合わせへのリアルタイム対応を目指し、  
チャット接客システム「Chamo」を試験導入  
～One to One の接客を行うパーソナル EC サイトへ～

クルーズ株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:小淵 宏二)が運営するファストファッション通販『SHOPLIST.com by CROOZ』(以下、SHOPLIST)は、株式会社チャモ(本社:東京都目黒区、代表取締役:高橋翼)が提供するチャット接客システム「Chamo(チャモ)」の試験導入を開始したことをお知らせいたします。



ユーザーからの問い合わせにリアルタイムで対応



昨今の EC 市場では顧客一人ひとりのニーズに合わせた「One to One マーケティング」が盛り上がりを見せています。良質な顧客体験からユーザー満足度を高めることに注目し、SHOPLIST では One to One 接客を行うパーソナル EC サイトを目指し、チャット接客システム Chamo の試験導入を開始いたしました。

#### ■「Chamo」導入により、ユーザーからの問い合わせにリアルタイム対応を目指す

Chamo は株式会社チャモが提供するチャット接客システムです。Chamo は事前に設定した条件(訪問中のページや訪問回数など)に基づき、サイトに訪問したユーザーに自動で話しかけをします。そこでユーザーから問い合わせがあった際には、オペレータがユーザーへ個別のチャット対応を行います。

Chamo の導入により、ユーザーはチャットウィンドウから気軽に問い合わせをすることができるようになり、サイト閲覧中にリアルタイムでオペレータとやり取りが行えるようになります。(注1)

現在 SHOPLIST の PC 版お問い合わせページに Chamo が導入されており、今後、他ページやスマートフォン版サイトにも導入を検討しております。

今回の試験導入をはじめとして、今後も AI や新技術といったテクノロジーの開発・利用を積極的に進行し、One to One マーケティングに基づいてユーザー満足度を高める施策に挑戦してまいります。

注1:SHOPLIST 内での Chamo による対応時間は、10 時～19 時を予定しております。

## ■ SHOPLIST.com by CROOZ について

レディースからメンズ・キッズまで、幅広いジャンルのファストファッションブランドのアイテムをまとめて購入できる通販サイトです。『CROOZblog』(<http://blog.crooz.jp/>)と連動したプロモーションを展開しており、国内で人気のファストファッションブランドや韓国ブランド、海外ブランドまで、気軽にリーズナブルな価格でショッピングを楽しめるファッションブランドを多数取り扱っています。

2012年7月にサービスを開始して以来、多くのユーザーから高い支持を受けており、サービス開始初年度の取扱高は22億円超、次年度は68億円超、3年目となる2015年3月期には、100億円規模に拡大しています。今後もより便利で快適な買い物を楽しんでいただけるよう、ユーザー満足度の向上に努め、SHOPLISTの拡大に邁進してまいります。

URL: <http://shop-list.com/>

## ■ 「Chamo」について

株式会社チャモが提供する、国内初のスマートフォン対応UIと自動話しかけによるプッシュ機能を持つ国産チャットツール導入実績 No.1 のチャット接客システム。

URL: <http://chamo-chat.com/>

## 《サービス概要》

サービス名称	『SHOPLIST.com by CROOZ』
Web サイト	<a href="http://shop-list.com/">http://shop-list.com/</a>
アプリダウンロード URL	iOS: <a href="https://itunes.apple.com/jp/app/matomete-maierushoppinguapuri/id977078479?l=ja&amp;ls=1&amp;mt=8">https://itunes.apple.com/jp/app/matomete-maierushoppinguapuri/id977078479?l=ja&amp;ls=1&amp;mt=8</a> Android: <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.co.crooz.shoplistapp">https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.co.crooz.shoplistapp</a>
アプリ推奨端末	iOS: iOS8.0 以上(推奨 iPhone5 以上) Android: Android バージョン 4.0.3 以上
企画制作・運営	クルーズ株式会社

## 《会社概要》



社名 :クルーズ株式会社  
 所在地 :東京都港区六本木 6-10-1 六本木ヒルズ森タワー  
 設立 :2001年5月24日  
 資本金 :4億3,244万円  
 事業内容 :CROOZは、ソーシャルゲームやネット通販を中心に、世界中にインターネットサービスを提供するエンターテインメント企業です  
 コーポレートサイト: <http://crooz.co.jp/>