

2017年8月17日

Square 株式会社

レシートをお客様とのコミュニケーションツールに変える「Square メッセージ」登場



Square 株式会社（所在地：東京都港区、代表：水野博商、カタカナ表記：スクエア）は、本日、メールまたは SMS で送るレシート（以下、電子レシート）が事業者と顧客を結ぶコミュニケーションツールになる「Square メッセージ」を提供開始しました。これは無料アプリ「Square POS レジ」の電子レシートに組み込まれたサービスで、すべての Square 加盟店が無料で使うことができます。

事業者は「Square メッセージ」を使うことで、電子レシートを通じてお客様の満足度や感想を直接受け取ることができます。お客様の満足度をタイムリーに把握し、必要に応じて返信することで、お客様と信頼関係を築き、次の来店に繋げることもできます。「Square メッセージ」を使ったお客様とのやり取りはすべて、Square プラットフォーム上での事業者とお客様間の 1 対 1 のコミュニケーションとして完結できます。お客様から改善の要望があった場合には、状況を素早く理解し必要な対応をとることで、事業者が懸念するネット上のネガティブなコメントや口コミからお店の評判を守ることができます。

「Square メッセージ」の使い方は以下の通りです。

- お店のお客様は電子レシート受信後、「サービスを評価してください」という質問の下にあるアイコンをタップするだけで、事業者にレビューや感想を送ったり、事業者から返事を希望するかどうか選ぶことができます。

- お客様からメッセージが届くと、事業者にはメールで通知されます。お客様が事業者からの返信を承諾している場合には、管理画面「Square データ」からメッセージに回答し、お礼はもちろん、顧客が不満や不便に感じている点を直接解決したり、必要に応じて割引クーポンを発行することができます。
- 事業者はいつでもどこでも、「Square データ」からメッセージを確認できます。



米国サンフランシスコにある調剤薬局「Koshland Pharm」を運営しているピーター・コッシュランドは以下のように述べています。「Square メッセージはとても合理的な機能だと思います。私のお店ではネガティブな口コミが広がる前に、お会計のタイミングでお客様にメッセージをお願いします」

「Square メッセージ」は、事業者がお客様と長期にわたり良好な関係を築くお手伝いをするためのプロダクト群「カスタマー・エンゲージメント」の一つです。近日中に、顧客管理機能「顧客リスト」に、お客様の来店傾向を管理画面上で簡単に把握できるフィルタ機能の追加も予定しています。これを使えば、直近 1 カ月で 4 回以上来店してくれた優良顧客は誰か、最終来店から 3 ヶ月以上経過したお客様が誰で何名いるのか、表計算ソフトと格闘せずとも、管理画面上で素早く一覧にすることができます。この一覧を元に事業者は、事業者とのやり取りを承諾しているお客様に対して、個別に割引クーポンを送ることなどが可能です。カードでお支払いのお客様であれば、購入履歴は決済された瞬間に自動で顧客リストに結びつくため、面倒な手作業は不要です。機能にかかる追加料金はなく、無料の「Square POS レジ」の延長で使うことができます。

Square は、POS レジや、売上分析、店舗の管理、クラウド請求書など、事業規模や IT の得意不得意に関わらず、事業者の起業、経営、そして成長をお手伝いするツールを開発提供しています。直近では「E コマース API」と「POS API」を含む 6 つの API 群を日本でも利用できるよう開放しました。

Square について

Square は、商売の立ち上げから事業の成長まで事業者をサポートするツールを開発しています。Square を使えば、事業者はかんたんにクレジットカード決済を受け付けることができ、売上は最短翌営業日に入金されます。Square POS レジは、レジ機能にくわえ、売上の記録や分析、在庫管理、複数店舗管理、従業員管理など、事業者にとって必要なツールを一括揃えた無料アプリです。Square, Inc.は、2009 年に設立、本社をサンフランシスコに構え、米国とカナダ、日本、オーストラリア、英国でカード決済サービスを提供しています。Square 株式会社は、Square, Inc. の日本人です。Square, Inc および Square 株式会社の詳細は、square.co.jp をご覧ください。