

2018年9月27日

報道関係各位

GMO メイクショップ株式会社

ネットショップ向けマーケティングツール 「MakeRepeater」がサポートチャットボットを導入 営業時間外のお問い合わせも自動対応が可能に！

GMO インターネットグループの GMO メイクショップ株式会社（代表取締役社長：向畑 憲良 以下、GMO メイクショップ）が提供する、ネットショップ向けマーケティングツール「MakeRepeater byGMO（以下、MakeRepeater）」（URL：<https://www.makerepeater.jp>）は、株式会社ユーザーローカル（代表取締役：伊藤 将雄 以下、ユーザーローカル）の「サポートチャットボット」を、本日2018年9月27日（木）より導入いたしました。

これにより、「MakeRepeater」をご利用のショップ運営者様は、ちょっとしたお悩みや疑問をチャット形式で気軽に質問できるほか、カスタマーサポートの営業時間外のお問い合わせにも自動で対応可能となります。

▼サポートチャットボットの利用イメージ



【「サポートチャットボット」導入の背景と概要】

GMO メイクショップは、顧客の自動分析・メールマーケティングを行える、ネットショップ向けマーケティングツール「MakeRepeater」を、2014年9月より提供しています。これまでに、ショップのリピーター獲得と売上向上を支援する機能の拡充を進めており、多くのショップにご利用いただいています。

「MakeRepeater」では、ご利用のショップ運営者様のお悩みや疑問に電話・メールでお応えする、無料のカスタマーサポートをご用意しております。カスタマーサポートに寄せられるお問い合わせの半数以上は、ヘルプサイトでカバーできる内容であるものの、日々多数のお問い合わせをいただいていることから、『すぐに回答できる内容であってもお待たせしてしまうことがある』ほか、『営業時間外のお問い合わせに対応できない』という現状がありました。

そこでこの度「MakeRepeater」は、ショップ運営者が時間を気にせず気軽に問い合わせいただけるよう、ユーザーローカルが提供する「サポートチャットボット」を導入いたしました。これにより、お問い合わせにおける回答までの待ち時間の軽減が期待できるほか、カスタマーサポートの営業時間外であっても自動で対応することができます。

また、この度の「サポートチャットボット」の導入により、社内のカスタマーサポートの人的コストを軽減し、そのリソースをショップ運営者様のパフォーマンス向上のための様々な施策の企画・実施に充てることで、さらなる満足度向上を目指してまいります。

< 「MakeRepeater」でのサポートチャットボットのご利用概要 >

対象者	「MakeRepeater」をご利用のショップ運営者様 *ご契約プランを問わずどなたでもご利用が可能です。
導入日	2018年9月27日(木)
ご利用料金	無料
お申し込み	不要 *MakeRepeater 管理画面にログイン後、画面右下にチャットエリアが自動表示されます。 (不要の場合は非表示にすることも可能です。)

【「MakeRepeater」について】(URL : <http://www.makerepeater.jp>)

「MakeRepeater」は、顧客の自動分析・メールマーケティングが行えるネットショップ向けマーケティングツールです。ショップユーザーの購買プロセスの段階に合わせて、【集客・コンバージョン最適化・リピーター育成】を目的とした効果的なアプローチが行えるよう、様々な機能を提供しています。

AI(人工知能)がショップ訪問者の“購入のためらい”を自動検知しクーポンを表示する「購入アシスト機能」や、かご落ち(カート放棄)してしまった会員へ購入を促す「かご落ちメール機能」、ユーザーの特定の行動やイベント時に自動でメール配信する「シナリオメール」、優良顧客を抽出する「RFM分析機能」など、多彩な機能の提供を通じて、ネットショップのリピーター獲得と売上向上を支援しています。

【GMOメイクショップ株式会社について】

GMOメイクショップは、“EC for a better future.”と、スローガン“あなたの本気を本気でサポート”のもと、ネットショップ構築ASP「MakeShop」を中核にサービスを展開しています。

「MakeShop」は国内2万2,000店舗以上の導入実績を誇っており、2017年1月～12月には年間総流通額が1,480億円に達し、6年連続で業界No.1を獲得いたしました。これまでのサービス運営で培った高い技術力と豊富な実績を活かし、「MakeShop」のシステムをベースに「予約販売機能」や「定期購入機能」、BtoBサイト構築を可能にする「BtoBオプション」、社内販売専用ショップを構築できる「シークレットショップ機能」など、店舗様のご要望に応じた様々な機能を追加しています。

また、2013年から提供している「MakeShop」の上位プラン「カスタム MakeShop for クラウド」では、外部基幹システムや販売管理システム、POSシステムとの連携も可能となっています。

今後もGMOメイクショップは、広範なEC領域において、店舗様が抱える様々な課題を解決できるよう、サービスの強化を図り、国内のEC市場の活性化に貢献してまいります。

【参考 URL】

- ・「MakeRepeater」URL : <http://www.makerepeater.jp>
- ・「サポートチャットボット」URL : <https://ai.userlocal.jp/>

以上

【報道関係お問い合わせ先】

- GMOメイクショップ株式会社
プロモーション戦略室 広報・IRチーム 河津
TEL : 03-5728-6227 E-mail : pr@ml.makeshop.jp
- GMOインターネット株式会社
グループ広報・IR部 石井・島田
TEL : 03-5456-2695 E-mail : pr@gmo.jp

【サービスに関するお問い合わせ先】

- GMOメイクショップ株式会社
TEL : 03-5728-6248
E-mail : help@makerepeater.jp

【GMOメイクショップ株式会社】（URL：<https://www.makeshop.jp/>）

会社名	GMOメイクショップ株式会社
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長 向畑 憲良
事業内容	■EC-ASP事業 ■ECソリューション事業 ■WEB制作事業 ■EC運用受託事業
資本金	5,000 万円

【GMOインターネット株式会社】（URL：<https://www.gmo.jp/>）

会社名	GMOインターネット株式会社（東証第一部 証券コード：9449）
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役会長兼社長・グループ代表 熊谷 正寿
事業内容	■インターネットインフラ事業 ■インターネット広告・メディア事業 ■インターネット金融事業 ■仮想通貨事業
資本金	50 億円