

Press Release



2022 年 7 月 21 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、オンライン接客強化に向け「セールスチャットセンター」を構築、サービス提供を開始

広告やオウンドメディアでの流入施策だけでなく、流入後のコンバージョン率向上に向けてセールスチャットを強化

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長:石見浩一、牟田正明)は、2022 年 7 月よりオンライン上の接客サービスをさらに強化していくため、「セールスチャットセンター」を構築しました。トランスコスモスが得意とする広告やオウンドメディアを活用した流入増加施策に加えて、流入後のコンバージョンを向上させるためにセールスノウハウを保有したスペシャリストと最新のテクノロジーでお客様企業の売上拡大を支援します。

コロナ禍によるライフスタイルの変化もあり、オンラインでの購入機会が増え、消費者の利便性は向上しました。一方で、消費者の約 2 人に 1 人は商品の購入やサービスの利用を決める際に、提供しているショップなどに、Web 上のチャットで相談したいと思っており、特に 10 代、20 代に至っては 3 人に 2 人がオンライン上での接客を望んでいます(※1)。

本サービスをご利用いただくことで、リアル店舗で接客するのと同じような感覚で接客を提供することが可能になります。

トランスコスモスは、これまでもチャットサポート導線の改善や流入増加に向けたアセスメントサービスを展開、チャットのオペレーションにおいてもチャットオペレーション実務能力認定(※2)を制定し、チャットに関するサービスを数多く展開してきました。その中で培われたノウハウやナレッジをセールスチャットセンターで活用していくとともに、広告やオウンドメディアでの運営実績を組み合わせることでオンラインにおけるコンバージョンの最大化を実現します。

■「セールスチャットセンター」の特徴

1. 広告・オウンドメディア・セールスチャットをワンチームで提案、運用

集客後のコンバージョン率向上に向け、適切な接客タイミングでの接客導線を構築するだけでなく、集客自体の最大化に向けた現状分析から改善提案・運用まで一貫してセールスチャットセンターチームで提供。お客様企業のマーケティング戦略に寄り添った運用を実現します。

2. チャットボットと有人チャットのハイブリッド運営

チャットボットと有人チャットを顧客ニーズにあわせ、使い分けて提供します。また有人チャット提供シーンにおいては、チャットオペレーション実務能力認定保有者による接客・セールスマネジメント(KPI 設定、レポート、改善施策実行)による運用を提供することで心地よいクロージングを創出します。

3. 各プロセスに応じたデータ分析、改善施策の実行

CV 率向上に向けて、プロセスごとの指標データ(広告や SEO におけるクリック率、シナリオごとのポップアップ率、チャット承諾クリック率、シナリオ毎の獲得率)を KPI 化の上で分析、改善策を検討。改善策に対して、各プロセスへの影響度をセールスチャットセンター内で確認の上で改善していきます。

4. お客様企業にあわせた接客ツールの提供、テクノロジー・AI を活用した成果最大化

トランスコスモスが自社開発した「DEC Support」、ブレイド社が提供する「KARTE」(※3)や REGAIN 社が提供する「ShowTalk」(※4)等、お客様企業の状況にあわせた最適な提案が可能です。またトランスコスモス独自の AI による勝ちパターン分析によって獲得率を向上する仕組みもあわせて提供し、セールスノウハウ×テクノロジー活用で成果を最大化します。

■「セールスチャットセンター」で実現する接客イメージ(例)



トランスコスモスは、これからもお客様企業のパートナーとしてセールス・マーケティング領域を支援し、顧客ロイヤルティの向上、売上拡大に貢献していきます。

□ セミナー開催のお知らせ

タイトル: これからの Web サイト上でのコンバージョン強化の秘訣～セールスチャットを活用した売上貢献～

内容: 本リリース内において紹介しております、セールスチャットに関する内容に関して事例を交えながらご紹介します。

セミナー参加者限定の特別プランも準備しておりますので、是非参加ください。

日時: 7月26日(火)16時～17時 @オンライン開催(zoom)

申込 URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp/seminar/220726.html>

※1 トランスコスモス社「消費者のオンライン購入における接客ニーズ調査」より

※2 プレスリリース トランスコスモス、「チャットオペレーション実務能力認定」構築

※3 プレスリリース トランスコスモス、「KARTE(カルテ)」を提供するブレイドと業務提携

※4 REGAIN 社 会社概要

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 28 の国と地域・170 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 46 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)