

# Press Release



2019年6月11日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、ワイン通販サイト「エノテカ・オンライン」に Web チャットシステムを提供

### システム導入時の設計支援・コンサルティングを実施

### Web チャットによる顧客サポートでワイン購入時の疑問や迷いをリアルタイムに解決

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、ワイン通販サイト「エノテカ・オンライン」(<https://www.enoteca.co.jp/>)を運営するエノテカ株式会社(本社:東京都港区、社長:黒木誠也)に Web チャットシステムを提供しました。エノテカ・オンラインでは、2019年5月28日(火)より Web チャットによる顧客サポートを開始し、ワイン購入時の疑問や迷いをリアルタイムに解決します。

# ENOTECA®

For All Wine Lovers

エノテカ・オンラインでは、かねてよりメールや電話でお問い合わせや相談を受けていますが、電話の問い合わせはハードルが高いと思う顧客が増えていること、また、メールではリードタイムが長くなってしまふことから、リアルタイムで顧客の疑問や課題を解決することを目指し、Web チャットサービスの導入に至りました。

トランスコスモスは、Web チャットサービス「Showtalk (<https://www.showtalk.co.jp/>)」の導入設計支援を行い、さらに導入後のコンサルティングサービスを提供します。顧客が画面の案内に沿ってチャットで質問事項を入力すると、エノテカ・オンラインの担当オペレーターがリアルタイムに回答します。顧客の疑問や迷いを即時に解決し、電話やメールより気軽に相談できる Web チャットサービスの導入により、利便性の向上を実現します。

#### ■画面表示イメージ(スマートフォン)



問い合わせたい内容を選択



担当オペレーターがリアルタイムで対応



項目を選び、チャットを続けると、目的にあったワインを選択可能に

対応時間: 10:00～18:00（時間外は、無人 bot での対応を検討中です）

対応デバイス: PC、スマートフォン、タブレット

トランスコスモスは今後ともカスタマーサポートサービスの豊富な導入実績を活かし、お客様企業の、顧客とのコミュニケーション最適化に貢献していきます。

#### ◆「エノテカ・オンライン」について

「エノテカ・オンライン」は、エノテカ株式会社が運営するオンラインショップです。いつでもどこでもインターネットでワインが買えるお店として、毎日新鮮な情報をお届けすること、ご注文商品を迅速にお届けすること、この2点を重要視しています。オンラインならではの情報量を活かして、新着情報をいち早く、また面白いワインの世界をご紹介します。また、店舗に限りなく近い便利さを実感していただくために、土日も含め原則毎日出荷し、「飲みたいワインがすぐ届く」サービスを目指しています。

(URL: <https://www.enoteca.co.jp/>)

※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 31 カ国・173 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 48 カ国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>)