

ブルーベリーアイで人気のわかさ生活でビジュアル IVR「わかさナビ」の提供を開始 スマートフォンからの利用・検索増加に対応、8月限定「わかさナビ」スタートキャンペーンを実施

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、ブルーベリーアイでお馴染みの株式会社わかさ生活（本社：京都市下京区、代表取締役：角谷建耀知、以下 わかさ生活）にビジュアル IVR「[VisualMenu®](#)」を導入し、2021年8月1日より、スマートフォンから簡単にお得・お役立ち情報の確認やお問合せができる「[わかさナビ](#)」への提供を開始いたしました。

近年、購入の有無にかかわらず、普段から EC・通販サイトを情報源として利用する人が増加し、カスタマーサポートに使用するデバイスはスマートフォンが主流になりました※¹。また、コロナ禍の外出自粛・在宅環境下で疲れを感じる部位の1位が「目」※²になるなどアイケアへの関心が高まっています。

わかさ生活では、お客さまの明るく健康な生活と未来のサポートにつながる情報をわかりやすくお届けする Web サイトとスマートフォンファーストを目指した通販サイト「[わかさ生活ランド](#)」のリニューアルや、気軽に相談できる[チャットサポート](#)の開始、健康をテーマにしたコンテンツ拡充など、お客さまの情報収集から商品購入、購入後の問合せに役立つさまざまなカスタマーサポートの取組みを実践しています。

「今月のおすすめ」で旬なお得情報 GET

一番上のボタンは、毎月更新されます！旬の情報やお得情報を毎月見に来てくださいね。

質問や問合せをすぐに確認

質問や問合せは、電話やチャット、よくあるご質問で**すぐに確認!**
お急ぎの方は、チャットがお勧めです。

情報サイトに簡単アクセス

「目」や「脳」をはじめ、わかさ生活が運営するサイトに簡単アクセスして、最新情報がいつでも見られます。



「わかさナビ」はこちらから



このたび開始した「[わかさナビ](#)」は、スマートフォンからワンタップでチャットサポート、各種コンテンツなど、これまで拡充したカスタマーサポートに簡単にアクセスできる環境を提供するものです。これにより、お客さまは、人気・旬の情報、お役立ち健康情報、クーポン・ポイントなどを24時間365日便利に確認し、情報収集から通販サイト「[わかさ生活ランド](#)」でのお買い物までスマートフォンだけで快適に楽しむことができますようになります。

また、今後、「わかさナビ」からコールセンター混雑状況の確認やおオペータからの折り返し電話の予約機能の実装を予定し、一層の利便性向上に取り組んでまいります。

■ 500円クーポンプレゼント！8月限定キャンペーン

「わかさナビ」開始を記念して、「わかさナビ」から Web パンフレットページをご覧くださいとお客さま限定で特別な合言葉を入力※³ いただくと、通販サイト「わかさ生活ランド」のお顔周りの美容や健康に関する商品のお買い物に使える500円クーポンをプレゼントいたします。

「VisualMenu」導入、「わかさナビ」開始に際し、わかさ生活様よりコメントをいただきました。

● わかさ生活 Face care ブロック・ブロック長 田川 尚美 様

「独自のビジュアルメニュー画面に、Web ブラウザやプラットフォームなどのメニューを表示し、お客さまへ最新情報を届けたり、コールバック予約などの機能で適切なオペレータにつないだり、チャットなどのチャンネルに誘導し、お客さまご自身が好きなタイミングで使用、自己解決を促すことで個客満足度の向上を目指します。電話から Web への送客、スマートフォンファースト、お客さま自身でスマートフォン内完結できるフォローの実現に向け、電話中心のセンターから Web 中心のセンターへの第一歩として今回導入いたしました。」

KDDI エボルバは、今後も、真の CX を高める BPO・コンタクトセンターサービス、最新のテクノロジーを駆使したビジネスソリューションで磨いたノウハウや、知見、技術を通じて、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という二つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

以 上

◎注釈

- ※1.[「EC・通販ユーザー動向調査レポート 2021（KDDI エボルバ調べ）」](#)より、購入有無にかかわらず普段から EC モールを情報源にする人が 6 割、公式 Web サイトを情報源にする人が 5 割存在。[「企業とお客さまとのコミュニケーション実態 2021（KDDI エボルバ調べ）」](#)より、企業への問合せ時の使用デバイスは、スマートフォン 56%、パソコン 22%、固定電話 14.9%とスマートフォンが 1 位。
- ※2.わかさ生活「メノコト」 コロナの影響で増えたパソコンやスマホの使い過ぎが視力低下の原因に!? <https://menokoto365.jp/1950/>
- ※3.特別な合言葉は、わかさ生活のご購入品（8 月お届け分）と一緒に同封するご案内書類に記載しています。

◎商標

- ・「VisualMenu」「for touching」は、KDDI エボルバの登録商標です（第 6161141 号/第 6161140 号）。
- ・その他本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

◎わかさ生活 プレスリリース

- ・スマホで簡単にお得情報を GET！わかさ生活はビジュアル IVR「わかさナビ」の提供を開始
<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000532.000003821.html>