

電報 EC サイトのオンライン接客で CVR20%増、申込単価 1.6 倍へ 映像・音声・チャットを活用した顧客満足度向上事例を公開

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、コンタクトセンターサービス「映像サポートサービス」を KDDI グループの電報サービス※1「でんぼっぼ」の EC サイトに導入し、オンライン接客を利用したお客さま満足や、サポート業務効率、CVR（コンバージョンレート）、売上の変化を調査する実証を行いました。なお、電報サービス「でんぼっぼ」のオンライン接客は、映像、音声、チャット、コブラウジング（画面同期）による商品選び・メッセージ相談・注文手続き等を利用できる電報業界初のカスタマーサポートになります。



● 本実証結果の詳細・映像サポートサービス事例資料

<https://info.k-evolva.com/public/application/add/218>

本実証の結果、オンライン接客を利用したお客さまについて、従来の電話や Web サイト経由の購買行動と比べ、顧客満足度が向上し、CVR20%増、電報の申込単価 1.6 倍と売上貢献に寄与することが確認できました。また、電話応対と比較した場合、オンライン接客での対応時間が 74%短縮する結果となりました。

■ EC サイトにおける課題と映像を活用したサポート

EC・通販サイトでのお客さま行動は「不安の解消」を目的としたものが多い傾向があり、注文・支払い方法、キャンセル・返品・解約などの FAQ やコンテンツ検索が行われ、もしも解消に至らない場合には Web サイトから離脱するケースがあります。EC・通販サイトからの離脱を防ぎ、顧客満足度や CVR の向上、売上拡大につなげるためには、購買行動に合わせたサポートやコンテンツを適切に配置することが重要になります。

本実証を行った電報サービス「でんぼっぼ」の例では、EC・通販サイトでお客さまが感じる一般的な不安要素に加え、祝電・弔電やビジネスにかかるさまざまなマナー、用途や相手との関係性に合わせた電報選び、相手に喜ばれる、寄り添えるメッセージなどの不安要素、利用の多い高齢者の注文操作の負担感を解消するオンライン接客により、顧客満足度向上と売上拡大を実現しています。

<電報サービス「でんぼっぼ」オンライン接客の一例>

- **ホスピタリティサポート**：電報メッセージの知見・ノウハウの高いオペレータが、音声通話と同時にチャット機能を使い、音声だけでは伝わりにくい情報をお客さまに寄り添った文字でサポート
- **テクニカルサポート**：お客さまがアクセスしている EC・通販サイトの画面を同期し、オペレータが画面上で遠隔操作
- **接客サポート**：商品を熟知したオペレータが、電報を送る目的や相手との関係性にあわせて商品提案サポート

KDDI エボルバは、今後も企業における CX 向上と DX 推進課題の解決に向けて、コンタクトセンターサービスにおける映像サポート領域の拡充、優良事例挿入に取組み、「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。

■「映像サポートサービス」オンライン接客の特長

本実証では、電報サービス「でんぽっぽ」を利用するお客さまニーズを調査、アセスメントし、購買行動に必要な「映像サポートサービス」の機能を選定、設計し、オペレータ運用まで KDDI エボルバが提供しています。

- 電話回線を利用しない Web ベースの企業ツールのため、お客さまによるアプリインストール不要・Wi-Fi 環境の利用で通話コストを抑えたりリアルタイムオンライン接客
- 通話・チャット機能・画面同期（コブラウジング）、通話中決済、アバター接客、双方カメラ ON/OFF 設定など、用途・意向にあわせた活用が可能
- 「オンライン接客」の事前予約が可能のため、お客さまの予定にあわせた接客・企業の接客コントロールを実現
- 導入前のカスタマーサポート適正化診断から、運用設計・構築、コンタクトセンター環境、オペレーションまで提供

サービス詳細：<https://www.k-evolva.com/services/callcenter/visual-assistance/>

■KDDI グループ電報サービス「でんぽっぽ」について

「でんぽっぽ」は、多様化するニーズに応えるサービスを展開しています。

- 初めてでもわかりやすい使い方ガイド付きの Web サイトから気軽にお申込み可能
- シーンにあわせ豊富な文例を Web サイトにご用意。スマートフォンや PC で簡単検索
- 国内大手携帯電話各社^{※2}のキャリア決済が可能
- 全国当日のお届けが可能（14:00 までのお申込みで最短即日のお届け／詳細は公式サイト参照）
- 最大 400 文字まで無料（Web サイトからお申込み）

「でんぽっぽ」公式サイト：<https://www.denpoppo.com/>

※1. 特定信書便事業者が提供する電報類似サービス

※2. 「でんぽっぽ」のお支払いには、クレジットカード決済と、ケータイ 3 社のキャリア決済を利用いただけます。「au かんたん決済」「au WALLET」、「ドコモ払い」、「ソフトバンクまとめて支払い」のほか、法人会員様は請求書払いや口座振替、KDDI 電話料金と合算でのお支払いも利用いただけます。

・ 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。