

年商35億円の注目アパレルブランド 「MAISON SPECIAL」が「チャネルトーク」を導入し、 CRM・ロイヤルカスタマー施策を強化

～シームレスな顧客管理により、既読率50%以上、3日以内の購入転換率約20%を達成～

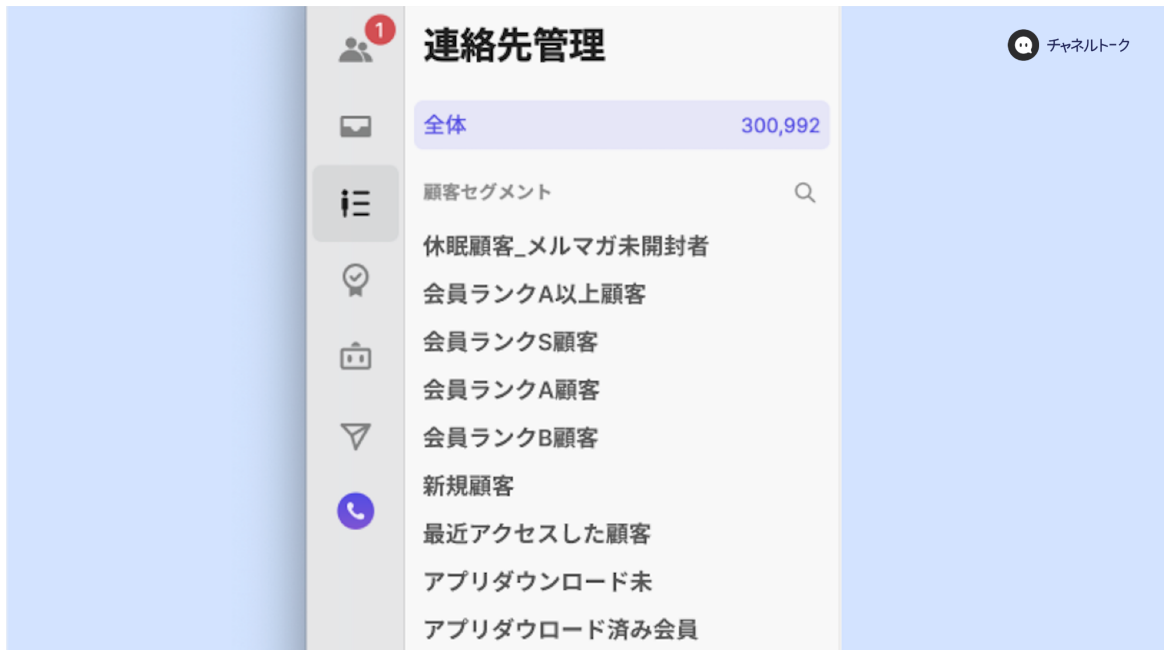


株式会社Channel Corporation（所在地:東京都中央区、CEO:玉川葉）が運営するAll-in-oneコミュニケーションツールの「チャネルトーク(<https://channel.io/ja>)」（以下「チャネルトーク」）は、株式会社PLAY PRODUCT STUDIO（所在地:東京都渋谷区:代表取締役 菅井 隆行）が運営する、“NEW MIX FASHION”を提案する「MAISON SPECIAL (<https://maisonspecial.co.jp/>)」が、チャネルトークを導入し顧客の体験向上とロイヤルカスタマーに向けた取り組みを強化していることを発表いたします。

■CRMとチャットを掛け合わせ、VIP顧客のロイヤリティを高める

MAISON SPECIALでは、チャネルトークを活用することでブランドとお客さまの対話がシームレスになりました。CRMと接客を軸にMAISON SPECIALで購入するメリットを提案しながら、よりブランドの地盤を強固なものにしていくことを考え、ブランド運営に取り組んでいます。例えば、お客さまが以前購入した商品や、いま求めている商品を1つの画面でリアルタイムに把握しながら接客を行なっています。

そのため、ブランドからお客さまに合わせたおすすめ商品やコーディネート提案することができ、実店舗と同じ様な接客を実現しています。実際に約50%のロイヤルカスタマーからご返信をいただけるようになりました。さらに新作アイテムのご案内など、ロイヤルカスタマーには毎週1回、チャネルトークのチャット機能を活用しご案内をしております。



▲チャネルトーク内で管理している顧客データのセグメント情報

画一的なご案内だけではなく、個人のニーズに合った細かい提案も日頃から意識しています。既読率も50%~60%、チャットを送信してから3日以内の購入転換率も約20%となっています。チャットを起点に、お客さまとのタッチポイントが増えていることを実感しています。このサイクルを繰り返すことで、お客さまの理解も深められ、VIP顧客を離さない取り組みを実現することができています。



▲VIP顧客向けの配信から購入転換に繋がった事例

MAISON SPECIALではブランドの個性を重要視しており、独自のクオリティの高い商品作りと、その商品の魅力が最大限に表現できるクリエイティブを掛け合わせてきました。この強い個性を正しく顧客に伝えるツールとして、顧客情報の連携ができるチャネルトークを活用し、顧客体験の向上と事業の活性化を今後も強化していく方針です。

事例記事はこちら：https://channel.io/ja/blog/case-maison_special

■MAISON SPECIAL EC事業部マネージャー 福田さま コメント

MAISON SPECIALはブランディングを大事にしています。そのため、ブランドの濃度が薄まるような体験や安価な商品は提供しません。濃いブランド体験を提供し続けるために、今のMAISON SPECIALを気に入っていただいているお客さまに対してのサービス提供を強化していくことを考えています。中身がない状態で新規のための広告やクーポンでブランドを膨らませても、投資をし続けないとその膨らみは萎んでしまいます。また、似たブランドが出てきたらお客様が流れてしまう可能性も高いと思います。無理に膨張させてもブランドの成長には繋がりません。そのため、設立5年目はチャネルトークを活用したCRMと接客を軸に、MAISON SPECIALで購入するメリットを提案できるようにして、よりブランドの地盤を強固なものにしていくことを考えています。

■導入サポート会社：株式会社R6B オーディンさま コメント

弊社では単純にチャネルトークを導入するだけでなく、会員ランクによるチャット内容の出し分け、チャットが来た際に顧客情報を素早く取得できる仕組みづくりをMAISON SPECIAL様と一緒に考えサポートさせていただきました。チャットという人的コストを危惧されるケースが多いですが、チャネルトークでは自動対応と有人チャットの切り替えもできるのでぜひとも導入を検討されることをお勧めいたします。

また、MAISON SPECIAL様におかれましては、濃いブランドを展開したい、お客様の体験を強化したいという強い熱量が今の結果につながっていると思います。その結果がVIP顧客との強いつながり、強いブランドの地盤となっていると思います。ぜひEC、店頭でもMAISON SPECIAL様の商品を手に取っていただければと思います。

■「MAISON SPECIAL」について



MAISON
SPECIAL

WOMEN

MEN/UNISEX

LOOK

ABOUT

STORE

STAFF SNAP



SPECIAL IS YOUR STANDARD.

モノや情報があふれている現代、均一化したトレンドやカルチャーの中で、本当に価値のあるモノ、他にはない特別なモノを見出すことが、これからのスタンダードになっていくのではないだろうか。

私たちは世界中のそこにしかない技術や素材に、今を捉えた先進的/機能的デザインをのせて、あなただけのSPECIALな日常を創り出す“NEW MIX FASHION”を生み出していきます。SPECIAL を、STANDARD に。

- オンラインストア: <https://maisonspecial.co.jp/>
- PLAY PRODUCT STUDIO社コーポレートサイト: <https://www.playproductstudio.co.jp/>

■チャンネルトークについて

チャンネルトークは「顧客をお得意さんにする」All-in-one コミュニケーションツールとして、グローバルで140,000社以上に導入されるビジネスOSツールです。「答えは顧客にある」を哲学に、社内外とコミュニケーションができる「接客チャット」「社内チャット」、顧客管理をする「CRM」、お客さまから得たインサイトを分析できる「統計画面」などの機能を提供し、顧客との会話を通して、顧客理解向上とお得意さん作りをすることで、事業の成長につなげる顧客中心文化を提供します。(<https://channel.io/ja>)