

家電のサブスク・レンタルサービス「レンティオ」が チャネルトークを導入し、お問い合わせ対応の質を強化 お客さまとの接点作りで距離を縮めるビジネスメッセンジャーとして活用

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ビジネスメッセンジャーの「チャネルトーク(<https://channel.io/ja>)」(以下「チャネルトーク」)は、家電のサブスク・レンタルサービス「レンティオ」(レンティオ株式会社、本社:東京都品川区東品川 代表取締役社長:三輪 謙二郎)が運営する公式ECサイト(<https://www.rentio.jp/>)にチャネルトークを導入し、お客さまとの距離を縮め、お問い合わせ対応の質を強化していることを発表いたします。

The image shows a promotional graphic for Rentio's Channel Talk integration. On the left, bold text reads: 「レンティオがチャネルトーク導入で顧客満足度15%向上」 (Rentio achieves a 15% increase in customer satisfaction through Channel Talk introduction). Below this, it says 「ビジネスメッセンジャーでお客様との距離を強化」 (Strengthening the distance with customers through business messenger). At the bottom left is the Channel Talk logo. On the right is a screenshot of the Rentio website. The website header shows the Rentio logo and a search bar with the text 「何をレンタルしたいですか?」 (What do you want to rent?). Below the search bar are category tags: 「セール対象品」, 「夏の扇風機・除湿機ほか」, 「旅行用カメラ」, 「ホットクック」. The main content area features a dog and a robotic vacuum cleaner with the text 「どんなものでも買わずにためせる」 (You can save up for anything without buying it). Below this is a button that says 「レンティオを使うメリット」 (Benefits of using Rentio). At the bottom of the screenshot are four circular icons: 「NEW 新着」 (New arrivals), 「SALE キャンペーン」 (Campaign), 「特集」 (Special feature), and 「利用シーン」 (Usage scenarios), followed by the Channel Talk logo.

どんなものでも買わずにためせる家電のサブスク・レンタルサービスを提供するレンティオは常にカスタマーファーストを心掛けています。その考えからECサイトの運営を行う上で、お客さまの対応を行うCSが最も重要だと考えており、サービス展開初期からCSを重視していました。そこでよりお客さまが気軽に質問や会話ができるツールの中で、お客さま目線で使いやすく、距離を縮めることのできるUI設計のチャネルトークを導入しました。

チャネルトーク導入前までは対応が完了する前にチャットから離脱してしまうお客さまが多く、接点の継続が難航していました。ですが、チャネルトーク導入後はEC上のチャットからお客さまが離脱しても、メールやSMS等にメッセージ通知が届くことで、コミュニケーションが途切れず、接点の継続が可能になりました。

チャネルトーク導入前の課題に対する解決策及び効果



- ①お客様からの問い合わせに対する返答スピードの遅れが生じていた
- ②CSチームの負担が大きく、効率的な運営が困難だった
- ③お客様とのコミュニケーションの質を向上させるための具体的な手段が欠如していた



- ①チャットを活用しリアルタイムでコミュニケーションを行えるようにする
- ②チャット応答の自動化により、応答速度の向上を図る
- ③よくある問い合わせを自動対応し、CSチームの負担を軽減
- ④顧客満足度の向上を図る



- ①返答スピードの向上：平均応答時間が3分に短縮
- ②CSチームの効率化：問い合わせ処理能力が30%向上
- ③チャットの活用により顧客満足度が15%向上

【レンティオのチャネルトーク導入による効果】

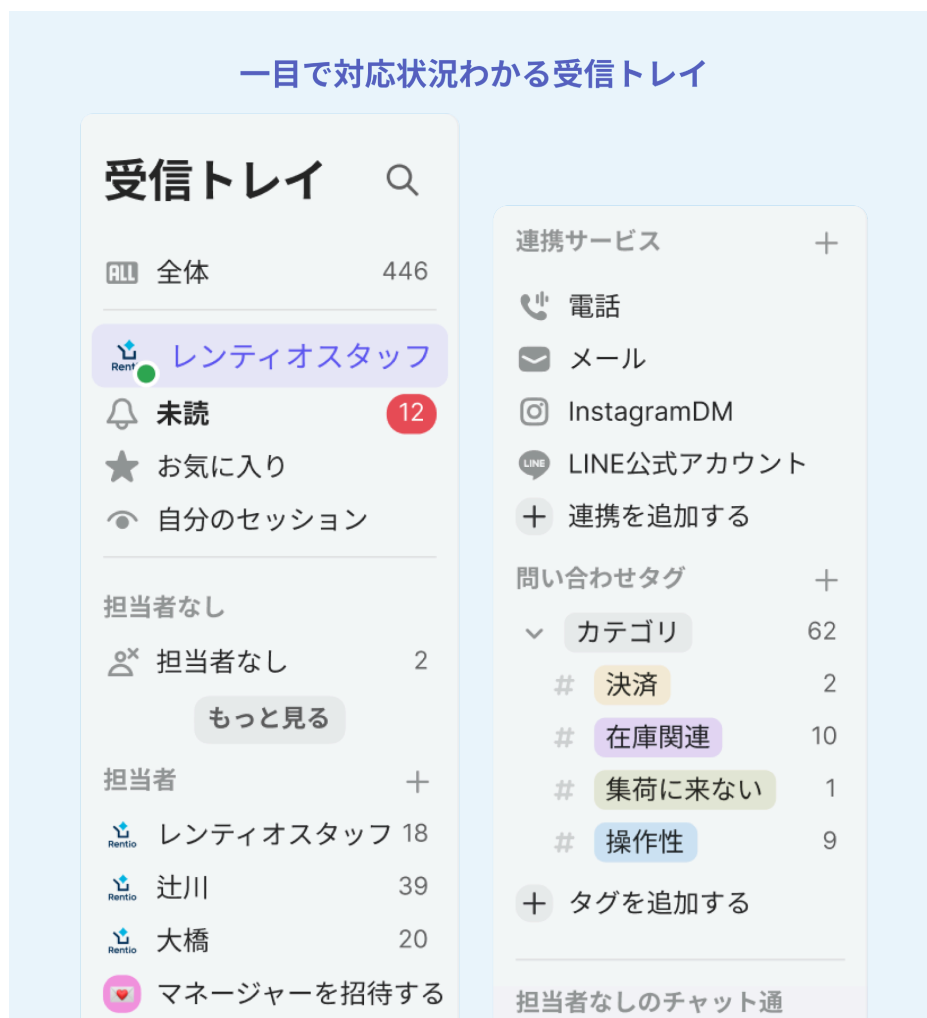
①サポートbotの活用により、1日約22時間の稼働削減に成功

チャネルトークのサポートbotを活用することで、昨年と比較し、担当者が実際に対応するお問い合わせの件数が減少し、1日あたり、約60件の自動化に成功しました。時間に換算すると、約22時間の稼働削減に相当します。よくある質問を自動で解決できるようになったことで、より有人で対応すべきお問い合わせ対応に集中できるようになりました。



②CSメンバーのリソース状況の把握により、素早いお問い合わせ対応が可能に

チャネルトークではだれが今何件のお問い合わせ対応をしているかを瞬時に把握できるため、特定のメンバーに対応が集中することなく、より素早く、質の高いサポートが可能になりました。



今後もレンティオは顧客を中心としたサービスを提供するために、CSに力を入れていき、会社のマインドをCSを通してお客さまにお伝えできるようにいたします。

事例紹介ページ: <https://channel.io/ja/blog/case-rentio>

【レンティオ株式会社 事業部 マネージャー 菊池様のコメント】

今後もCSを通じてお客さまの問題を解決することで、喜びや新しい発見を提供し、繰り返し利用したいと思ってもらえるサービスになれたらと考えています。またCSはレンティオとお客さまをつなぐ重要な役割だと考えており、そのメンバーがよりお客様と距離を縮めるコミュニケーションツールとして今後もチャネルトークを活用していきたいと思っています。

■チャンネルトークとは

チャンネルトークは企業と顧客間のコミュニケーションの問題をAIコンタクトセンター（AICC）で解決するAll-in-one AIビジネスメッセンジャーとして、グローバルで160,000社以上に導入されています。「顧客対応の未来はAIが鍵」をビジョンに、社内外とコミュニケーションができる「チャット機能」、「電話機能」、「ミーティング機能」、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>）

■レンティオとは

レンティオとは、どんなものでも買わずにためせる家電のサブスク・レンタルサービスです。6,000種類以上のカメラや最新家電、ベビーカー、楽器、ファッションアイテムまで今すぐレンタルして使用することができます。全国往復送料無料で、試してみて気に入ればそのまま購入も可能。また、月間13万人以上が利用し、ユーザー評価は★4.7。短期間だけ使ってみたいカメラや、購入前にお試ししたいキッチン、掃除家電など幅広くお試しが可能です。