

知育おもちゃのサブスク「トイサブ！」チャネルトークを導入 カスタマーサポートの迅速化と解約の抑制が実現 ~解約再検討率が約2倍の改善、顧客対応の完了日数、対応人員も半分以下に~

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 AI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、株式会社トラーナ(本社:東京都中野区、代表取締役:志田 典道、以下「トラーナ」)が提供する未就学児向け知育おもちゃサブスクリプションサービス「トイサブ!」の公式サイト(<https://toysub.net/>)にチャネルトークを導入し、約2年間でお客さまからの問い合わせ対応業務の効率化に成功しました。解約再検討率が約2倍に改善しました。問い合わせ対応完了日数も大幅に短縮、対応工数は50%削減したことをお知らせいたします。

トイサブ!が チャネルトーク導入で 解約再検討率が約2倍

顧客対応の完了日数・
対応人員も半分以下に



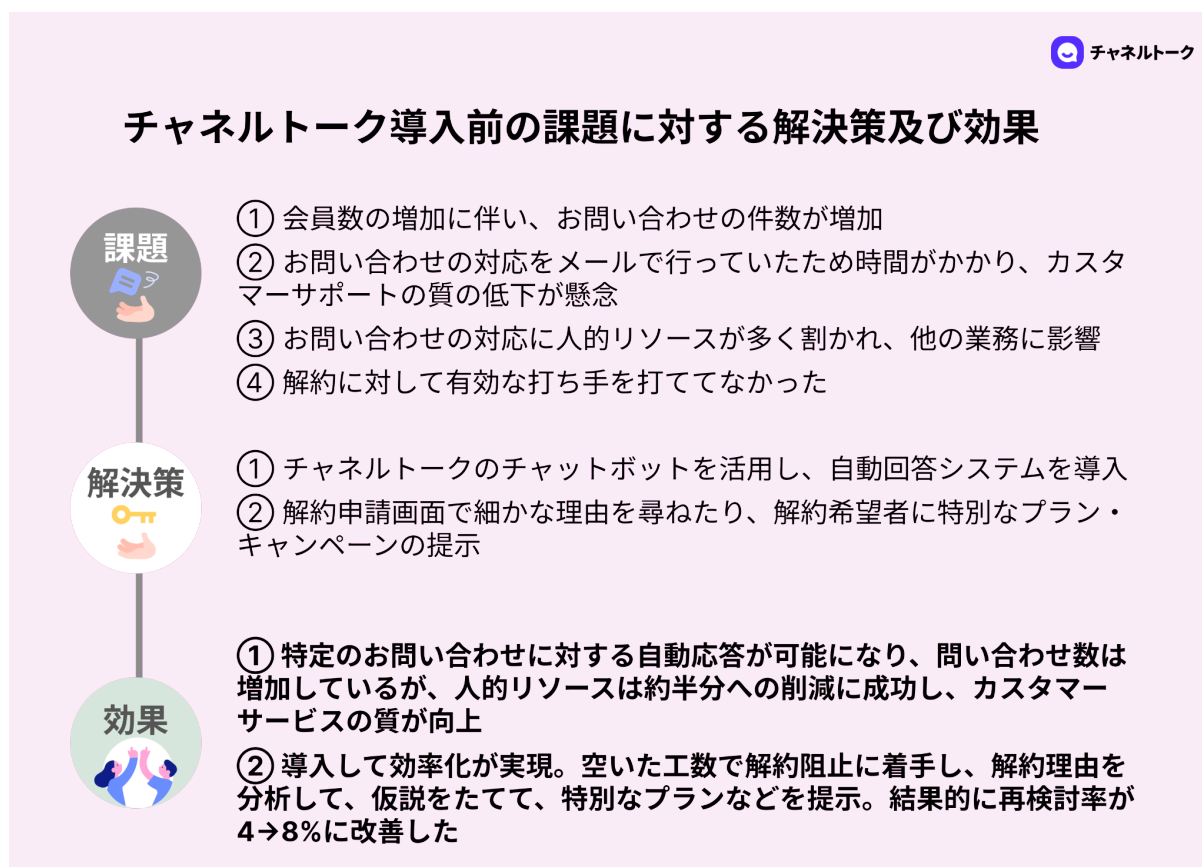
満6歳までの子どもを対象に、知育のプロであるおもちゃプランナーが発達・興味関心に合わせて、完全個別に選定した知育おもちゃを届ける『トラーナ』。同社が運営する「トイサブ!」は世界中から1,800品目以上の知育おもちゃを集め、親子の充実した時間を作り出し続け、知育おもちゃを通じて子どもの成長をサポートする知育玩具サブスクリプション 会員登録者数No.1※のサービスです。2024年6月時点では会員数が延べ55,000世帯を突破し、月間のお問い合わせ件数も3,000件を超える規模に拡大しました。この急速な成長の背景には、カスタマーサポートの効率化と質の向上が一因として挙げられます。継続率は97%と非常に高く、これは業界平均を大きく上回る水準です。また、おもちゃの清掃に対するお客さま満足度は5点中4.6点という高評価を獲得しています。

事業規模が拡大していく中で、お客さまからのお問い合わせ件数も増大していききました。チャネルトーク導入前は、お客様からのお問い合わせはメールで対応していましたが、1日100件超のお問い合わせに対して、対応完了まで平均して約3日かかっていた。事業成長に伴い、こうした対応の遅れもボトルネックになると感じていました。

【チャネルトーク導入背景】

トラーナでは、チャットツールの導入を検討していた際、主に「顧客体験の継続的な向上」を重視したといいます。その中でチャネルトークの機能の多様性を評価いただきました。チャネルトークの機能の多様さと柔軟性が、顧客にとっても大きなメリットであると考えられました。また、世の中の変化を捉えた方向性・開発計画や「答えは顧客にある」というワードに感銘を受け、チャネルトークならお客さまの声をしっかり聞いたうえでPDCAをどんどん回していけるのではないかと考えていただき導入が決定しました。

【チャネルトーク導入による効果】



まず、サブスクリプションサービスにとって、重要となる継続率で推移しておりましたが、さらに改善するための打ち手が打てておりませんでした。チャネルトーク導入後、解約申請のチャットボットの中で解約理由も聞くことができるため、例えば自宅におもちゃが増えてしまったという理由であれば送付点数の低いプランを提案したりと、お客さまの状況に合わせた提案(再検討施策)が迅速にできるようになり約4%ほどだった再検討率が約8%まで改善しました。

また、よくある質問を自動回答するなどといった機能によって対応時間が大幅に減り、導入前平均して3営業日かかっていた対応が、現在は1日以内で完了できるようになりました。それによってカスタマーサクセスの対応工数も約50%削減しています。

【株式会社トラーナ オペレーション統括本部 カスタマーオペレーション部 部長 町 舞様 コメント】
自由度の高いツールの場合、学習コストがかかる場合が多いですが、チャネルトークは自由度が高いのに操作が簡単である点が、とても気に入っています。今後は、マーケティングメールの配信や、問い合わせ対応品質の管理などについても連動させて取り組んでいきたいと思っています。

【株式会社トラーナ 事業開発本部 マネージャー 藤田 正好様 コメント】

自由度が高い点に加えて、データが取得できる点がとても良いと思っています。裏側にデータが紐づいているので後で振り返ることができ、改善しやすい点が気に入っています。また、顧客体験の向上だけでなく、広告ビジネスとして売上を立てることもできています。お客さまの行動イベントが分かるので、それに合わせてポップアップを掲示し、他社のサービスをご案内するなどしてスキームを作っております。システム開発を必要とせず、ビジネス側で実現できることはスピードの観点などで非常に助かっております。

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

■トイサブ！とは

トイサブ！は、0歳3か月～満6歳の未就学児のお子さま一人ひとりの成長に合わせた知育おもちゃが届く定額制のおもちゃレンタルサービスです。

「幸せな親子時間を増やそうぜ」のコーポレートビジョンをもとに2015年11月より運営を開始し、「知育玩具サブスクリプション 会員登録者数 No.1※」を獲得しております。

お子さまの成長・発達に合わせて、知育のプロであるおもちゃプランナーが、約1800種類の知育おもちゃの中からパーソナルおもちゃプランを作成し、最適な知育おもちゃをご提案。定価総額17,000円以上の知育おもちゃ5～6点を、2か月ごとに交換・お届けするスタンダードコース(月額:3,980円(税込))と、知育おもちゃ4点を、いつでも交換・お届け可能なプライムコース(月額:4,980円(税込))を提供しております。トイサブ！を利用することで、お子さまの好奇心や探究心を刺激する知育おもちゃで遊ばせることが叶います。

ご自宅には、常に成長に合ったおもちゃだけとなるため、収納に困らずお部屋もスッキリと片付きます。また、不要になったおもちゃを捨てる必要もないため、環境にも優しいサービスです。おもちゃそのものを持続可能な要素であると認識し、未来を過ごす子どもたちへのよりよい社会提供を目指しております。(<https://toysub.net/>)

※TPCマーケティングリサーチ株式会社調べ(2023年8月時点)

■チャネルトークとは

チャ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ビジネスメッセージングとして、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」、「Meet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>)