

## 年度替わりの必需品買い換え時期で EC サイト利用増対策に 世界最大の中国 EC 市場の成功の裏側「友達感覚のチャット対応」 中国 EC 市場のカスタマーサポートと日本での応用

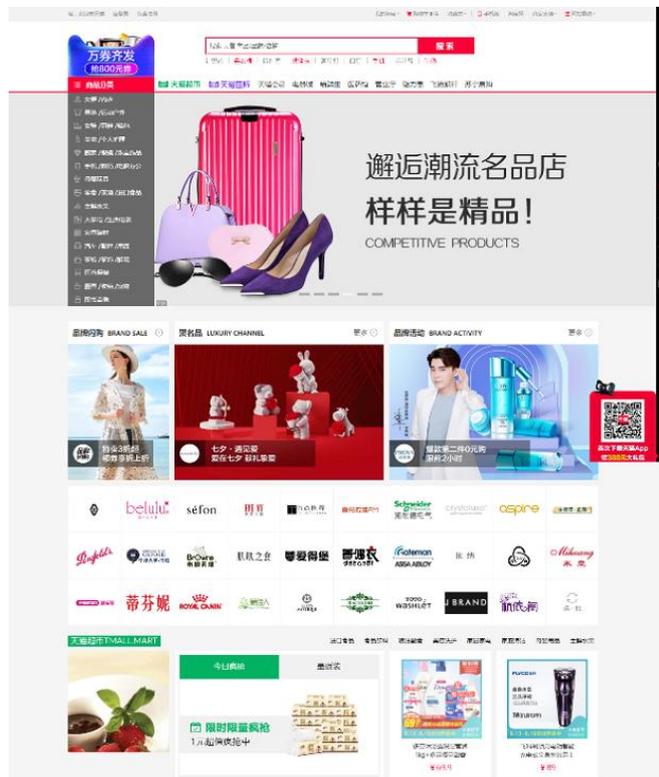
近年、EC 市場が急速に成長し、世界から注目を集めている中国。中国 EC 市場に参入する日本企業も年々増加傾向にあります。

現在の中国の EC 市場成長の一つとして、購買に繋がるサポート体制の充実も進んでおり、今回は、オウケイウェイヴのサポート業界の動向や業務に役立つ情報、企業インタビューなどをお届けする「サポツウ！」より、世界 No1 である中国 EC 市場の現状と独特なカスタマーサポート事情を解説します。

### ■中国 EC 市場の急成長。大手 2 社で 8 割を独占

平成 30 年 4 月に経産省商務情報政策局より発表した「平成 29 年度我が国におけるデータ駆動型社会に係る基盤整備（電子商取引に関する市場調査）報告書」によると、2017 年度中国の BtoC-EC 市場規模は 11,153 億ドルを占め、対前年比 35%の成長率で世界 1 位となっています。

このような世界第 1 位の規模である中国 EC 市場ですが、実はアリババグループの「タオバオ」「Tmall」が約 6 割、京東グループの「京東商城(JD.com)」が約 2 割と、この 2 社で市場の約 8 割を占め、ほぼ寡占している状況です。そのうち、BtoC を中心にした EC サイト「Tmall」は日本の大手企業も出店している中国最大のショッピングモールとなっています。



(Tmall のトップページ。出処：オウケイウェイヴ運営メディア「サポツウ！」)

## ■成功のカギは「充実なサポート体制」- 迅速なチャット対応と「親友感覚」の接客

中国のECサイトでは、購入する前に、商品に関する疑問や不安点を店側に投げかけ、納得いくまで回答を得るという顧客慣習が見られます。そのため、多くのECサイトが、問い合わせ対応のためのチャットツールを装備しています。様々なサポートツールの中、最も顧客になじみ深いのはアリババグループが提供する下記2種類のサポートツールです。

- ・阿里旺旺(アリワンワン)：『タオバオ』『Tmall』に出店している店側に問い合わせをするために使う有人チャットツール
- ・阿里小蜜(ALIME)：『タオバオ』『Tmall』の運営側アリババへクレーム相談するために使うAIチャットボットツール

### ▼『Tmall』のサポートの仕組み

購入前・購入後商品に関する疑問がある場合はアリワンワン（有人チャット）で店舗に問い合わせをし、そこで解決できなかった場合はALIMEでタオバオ運営側に相談できるような体制を作っています。

#### 【問い合わせイメージ】



(出処：オウケイウェイヴ運営メディア『サポツウ！』)

有人チャットツールのアリワンワンは、下記のようなツールです。

- ① 店側と直接チャットで会話することが可能
- ② 配送状況が確認できる
- ③ チャット履歴の保留・参照・転送が可能（一年間）
- ④ PC、スマホ対応・自動同期

店側のオンライン状態や既読有無がわかるため、近い距離感でやり取りが可能なのが特徴です。また、チャット履歴が残っているため、以前の質問内容を呼び出して追加質問できる利便性も持ち合わせています。

中国では、顧客と友達感覚で接客することで問い合わせのハードルを低くし、気軽に質問できる状況から購買への接続をしています。例えば、挨拶で使用する「親（シン）」という Sweetie、Honey の意味を持つ言葉は、日本語の「こんにちは、いらっしゃい！」と同じ意味を持ちはじめ、チャットツール上のデフォルトの挨拶用語となっています。顔文字も距離を縮めるために、頻繁に使用されます。

【チャット画面】



(出处：オウケイウェイヴ運営メディア『サボツウ！』)

**■日本のECカスタマーサポート：顧客優先でサポートチャンネルが多様化**

顧客との距離の縮め方で拡大を進めている中国EC市場の特徴をお伝えしましたが、日本国内で参考にしていくには、日本の顧客優先主義の背景を考慮する必要があります。日本のEC市場では、様々な顧客のニーズに合わせて多様なサポートチャンネルが必要になることから、従来の電話問い合わせ窓口に加え、サイトで利用できるFAQ(よくある質問)ページの開設や、対人・AIチャットボットシステムなど、複数ツールを用意する企業が増えています。

日本最大級のQ&Aサイト「OKWAVE」を運営しているオウケイウェイヴは、その知見を活かした企業向けのFAQ作成・管理ツール「OKBIZ. for FAQ」を開発し、企業の社内外のサポート業務を支援しています。FAQで貯蓄したナレッジをチャットサービスの「OKBIZ. for Chat & Bot」との連携し、FAQサイトに掲載するQ&Aをチャットボットにそのまま展開することが可能です。このような、様々なサポートツールを一元で管理できることもオウケイウェイヴの強みとなっています。

また、グローバル化に対応するためのFAQの多言語展開も、すべてワンプラットフォームで管理できます。前述したような各国の顧客慣習に合わせてカスタマーサポートの形も変化する必要があります。サポートツールの一元管理や多言語対応など、顧客ニーズに合わせたサービスをオウケイウェイヴでは提供しています。

■セミナー情報

オウケイウェイヴはサポートカアップやお客様の自己解決促進、FAQ サイトの効率的な運営などをテーマにしたセミナーを定期的に開催しています。

今回開催のセミナーはインターネット利用環境があれば自席で受講できる、Web セミナーです。

近年、生活様式のデジタル化により、Web などを活用したサポートチャネルの必要性が日々高まっています。

昨今の顧客のコミュニケーションの変化を交えながら、FAQ・チャット（チャットボット）・サポートコミュニティのトレンド・特徴と500社以上の導入実績からみる選定ポイントを一挙紹介します。

セミナー名：【60分でわかる！】成功事例に学ぶ、Web サポートチャネルの特徴と活用法

日時：2019年3月20日（水） 15:00-16:00

お申込みページ URL：<https://cloud.gigacast.tv/Live/Site/MiKMLn>

**会社概要：**

会社名：株式会社オウケイウェイヴ（英文表記：OKWAVE, Inc.）

代表者：代表取締役社長 松田 元

所在地：東京都渋谷区恵比寿 1-19-15 ウノサワ東急ビル 5階

設立：1999年7月

資本金：996百万円

ホームページ：<https://www.okwave.co.jp/>

