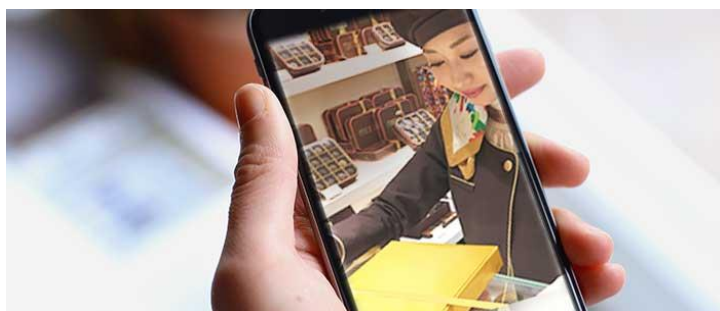


## 好評につき対応店を30店舗に拡大！

### オンラインで店舗さながらの買い物体験を提供するLiveCall、ゴディバ「リモートショッピング」に導入開始。

～ホワイトデー需要取り込みへの期待も～

店舗同様の接客体験をオンラインで実現するオンライン接客システム「LiveCall（ライブコール）」を提供するスピシエル株式会社は、自宅にいながら店舗スタッフによるマンツーマンの買い物サポートを受けられるゴディバ「リモートショッピング」にて、LiveCallが導入されたことをお知らせします。一人ひとりに合ったチョコレートを提案する店舗スタッフとの遠隔会話を通じて、ECの新たな楽しみ方を提供しています。



◆スマホ一つで完結、食品・店舗業態でも安心・快適な非接触型の接客サービスを手のひら上で実現！導入開始約1ヶ月後に対応店舗を拡大

新型コロナウイルスの影響で非対面・非接触のニーズが高まる中、2月から提供開始されたゴディバ「リモートショッピング」は、オンラインビデオ通話を通じてゴディバショップのスタッフによるマンツーマン接客を受けながら買い物を楽しめるサービスです。自宅や外出先でもスマートフォン一つさえあれば、店舗に行かずとも手のひら上で気軽に提案を受けられます。

食品を取り扱う店舗でも安心・快適な接客サービスの提供に向けて、「LiveCall」を活用した「リモートショッピング」は、現在全国18店舗に導入されていますが、導入以降、店

舗に行かずとも詳しい説明を受けて商品を購入できると利用者からの好評を得たことから、3月26日（金）からは対応店舗をさらに12店舗増やし、30店舗へ拡大を予定しています。

・ゴディバ リモートショッピング : <https://www.godiva.co.jp/remoteshop/>



#### ◆一人ひとりに合った買い物相談、提案により店舗同様の接客体験が可能に。ホワイトデー需要取り込みにも活用

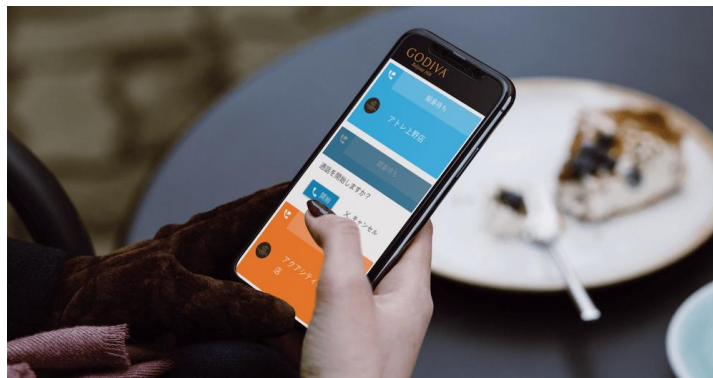
リモートショッピングでは、大切な方へのギフト商品や好みのチョコレートと一緒に見つめられるように、利用者の希望や悩みなどを直接ヒアリングし、一人ひとりに合ったゴディバ商品の提案が可能となり、実店舗同様の接客体験を実現しました。

場所を選ばずに自宅から接客が受けられ、ホームページ上では分からないことを聞いたり、説明を受けて納得した上で購入を決められます。パソコンやスマートフォンから専用アプリのダウンロードが必要なく、ニューノーマル時代に快適に買い物を楽しめるサービスとなり、ゴディバの新しい取り組みとして注目を集めています。来る3月14日はホワイトデーということもあり、店舗へ行かずとも、詳しい説明を受けた上でチョコレートを購入したいというニーズへの対応も期待されています。

#### ◆店舗とECを補完し合い、企業とユーザーのECの新たな活用、楽しみ方を実現するLiveCall

新しい生活様式の浸透で、バレンタインチョコレートを含む、ECでのショッピング需要が大幅に増加しています。一方、ECサイト上では、短期間で入れ替わるシーズン商品や期間限定商品をはじめ、取り扱い商品一つ一つの説明を全て掲載したり更新することが、ECサイトのデザインや工数・予算などの都合により難しいという課題を抱える企業も少なくありません。しかし、ECサイトと商品知識が豊富な店舗スタッフを繋ぐオンライン接客サービスを連動させることで、利用者に個別に説明を提供できるようになります。また、店舗スタッフが直接、店内を回りながら商品を紹介することで、実際の商品サイズやセット商品の中身の個別解説など、ECサイト上の画面だけでは伝わりづらい情報が得られるため、利便性の向上だけでなく納得した上で購入が可能になり利用者の満足度を高めることができます。このようにLiveCallの導入とE

Cサイトの連動により、企業とユーザー双方に新たな活用方法やメリットが生まれています。今後もバレンタインをはじめとしたニューノーマル時代の快適で手軽な買い物体験の実現を目指してまいります。



<実店舗同様の商品説明をスマートフォンから気軽に利用可能>

◆リモートショッピング導入店舗：

<https://www.godiva.co.jp/remoteshop/>

- ・北海道：日本生命札幌ビル店
- ・東京都：帝国ホテルアーケード店、東急プラザ赤坂店、新丸ビル店、ホテルニューオータニ店、汐留シティセンター店、アトレ上野店、ダイバーシティ東京プラザ店、アクアシティお台場店、アーバンドックららぽーと豊洲店、自由が丘店、成城店、アトレ四谷店
- ・神奈川県：横浜元町店、アトレ川崎店
- ・愛知県：名古屋栄店
- ・大阪府：ホテル日航大阪店
- ・福岡県：天神地下街店

(2021年2月3日時点)

## ◆新たな顧客体験を追求した「オンライン接客」に最適なLiveCallとは？

LiveCallは、「アプリダウンロードが不要で誰でも手軽に利用可能」、「ブランドの世界観をWEB上で表現」など、新たな顧客体験を追求してきたスピシエルが2015年に自社開発した、オンライン接客システムです。



店舗のリアルな接客のオンライン上での実現を目指して、ブランド側・消費者側双方のシームレスにこだわったLiveCallがあれば、コロナ禍のニューノーマルに合わせた新たな接客スタイルとして、お客様が店舗でしか体験できなかったことをオンラインでも提供することができます。



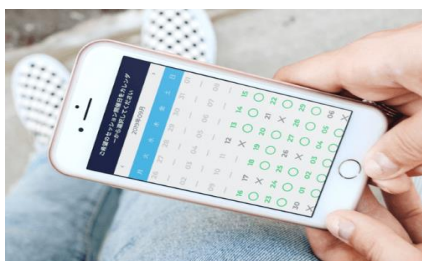
### ・ダウンロード不要、WEBから簡単にスタート

LiveCallを使ったオンライン接客は、「アプリ」のダウンロードが不要で、どなたでもWebサイトから手軽にビデオ通話を開始することができます。サービス事業者側も、ウェブサイトにリンクを貼るだけで、簡単に導入を完了できます。

### ・面倒な予約調整&設定が不要。

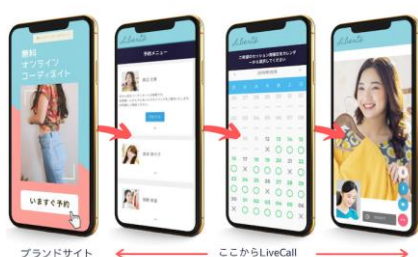
#### 「予約の自動化」と「予約不要の即時通話」両方に対応

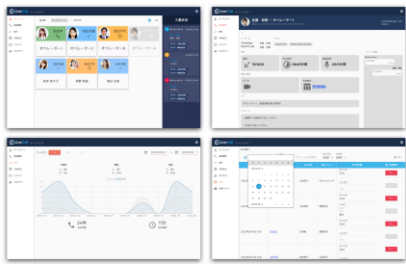
予約機能も一体化できるため、例えばお客様は予約完了後に自動配信されるURLにアクセスすることで簡単にサービスを始められます。もちろん予約ではなくそのままワンクリックでコールできる「即時通話」の機能もあります。



### ・ブランドイメージをWEB上で表現する、接客画面のカスタマイズ機能

また、LiveCallはブランドロゴを入れるなどWeb接客画面をカスタマイズでき、予約から通話まで全てのシーンにおいて自社ブランドの世界観の中で行うことができるため、シームレスにお客様のサービス導線を引くことができます。





#### ・接客サービスのPDCAに便利な充実した管理機能

LiveCallはサービスを提供する側と受ける側を明確に分けたサービス設計をしています。そのため管理機能も充実しており、サービススタッフやオペレーターのリアルタイムの状態の確認や、過去の通話・履歴の確認、統計情報などのデータ分析やCSVダウンロードも可能なため、接客サービスの向上へ活用できます。

オンライン接客システムLiveCallの詳細は[こちら](#)、  
実装に関するお問合せは[こちら](#)からご連絡ください。

#### ◆スピンシエル株式会社について

2006年の創業以来、テクノロジーを駆使した次世代のコミュニケーションサービスを提供することをミッションに、グローバルを舞台に事業を展開している企業です。2015年には、世の中にある様々なサービスを遠隔化することを掲げ、人と事業者がリアルタイムコミュニケーションを簡単に実現できる「LiveCall（ライブコール）」をスタートし、国内外の大手企業や著名サービスにおいて利用されています。2020年10月に全国の企業担当者約330名を対象に実施したブランドイメージ調査では、ビデオ通話サービスを扱う10社中「信頼度」「使いやすさ」においてNo.1、「選びたいビデオ通話サービス」としても第1位に選ばれました。

企業担当者が選ぶ、  
オンライン接客システム（ビデオ通話サービス）No.1



調査実施先:日本コンシューマーリサーチ 調査期間:2020年10月7日~10月10日 調査対象者:※1企業担当者名332名 ※2企業担当者333名  
調査観覧:※1オンライン接客システム ※2ビデオ通話サービスを扱う10社を対象としたブランドイメージ調査 調査方法:インターネット調査

#### 【会社概要】

所在地：東京都文京区後楽2-23-12 HolicHouse 2F

主な事業内容：LiveCallを代表としたリアルタイム・コミュニケーションプラットフォームの開発及

び運営

サービスブランド : [LiveCall](#)、[LiveFrontDesk](#)、[SuguCare](#)、[LiveCallヘルスケア](#)、[GoGlobal](#)

<本件に関するお問い合わせ先>

スピンシェル株式会社 担当 : 五十嵐、能勢 E-mail : [press@spinshell.com](mailto:press@spinshell.com)

【報道関係者の皆様からのお問い合わせ】

スピンシェル株式会社 PR事務局（カーツメディアコミュニケーション内）

担当 : 大内・渡邊・伊東 Tel : 03-6261-7413 E-Mail : [info@kmcpr.co.jp](mailto:info@kmcpr.co.jp)