

接客 DX(デジタルトランスフォーメーション)導入 チャットとビデオ接客で新たなデジタル空間を提供

株式会社エイチ・アイ・エス（本社：東京都港区 代表取締役会長兼社長：澤田秀雄 以下、HIS）は、株式会社 Zeals（本社：東京都品川区 代表取締役：清水正大 以下、ジールズ）の接客 DX（デジタルトランスフォーメーション）を旅行予約サイトのスマートフォン版に導入いたします。

接客 DX は、LINE などチャットサービスを EC 領域に活用するチャットコマース（対話型コマース）とリアル接客を融合したサービスです。従来のチャットコマースは、チャットアプリのインターフェースを通じ、お客様の質問に AI が対話しながら、ご旅行の質問、予約の導入を進めることができますが、個々のきめ細やかなご相談に対応するには不向きでした。接客 DX は、このチャット機能に有人対応をシームレスに対応させることで、チャットでの会話で得られたデータを基にパーソナライズ化したコンテンツを配信し、より深くコミュニケーションを図ることが可能になりました。



①チャットボットによるヒアリングファーストの接客

24 時間いつでも気軽に質問できるよう、自由入力だけでなく選択肢による回答も活用。お客様の潜在ニーズやインサイト引き出すことが出来ます。

②深い相談解決・不安払拭を担う有人チャット

きめ細やかな対応をするため AI による回答だけでなく、人による回答で、より深いパーソナライズされた、お客様固有のお悩みを解決いたします。

③効率的なコミュニケーションをとるビデオ接客

① ②を経て、より深いご相談にビデオ接客にてご対応させていただきます。

これにより、スマートフォンを通じ、リアルタイムで接客させていただくことが可能になり、実店舗のような一對一の接客体験をデジタル空間で再現しております。また、待ち時間もなく、店舗に足を運んでいただく必要もなく、コロナ禍における人との接触を減らすことを考える上で、生活変化にも対応したサービスとなっております。まずは、この仕組みを、主に WEB サイトで自分に合った商品が探せなく、離脱するお客様を中心にサービスを訴求していきます。

HIS は、お客様一人ひとりに対して最適なサービスと体験をご提供できるよう、オンラインと人による接客を活用し、お客様に寄り添ったコミュニケーションをしていきたいと考えております。