

2022年12月6日

【博報堂 BIZ GARAGE×NTM 共催セミナー】

設計・運用・ツールのワンパッケージで課題解決につなげる
NTM による WEB 接客の新サービス『OMOTE』でかなえるファン育成

12/15（木）オンライン開催

EC 領域・効果的なリード獲得に課題をお持ちの方、成功している EC 事例を学びたい方

博報堂 × NTM

WEB 接客の新サービス
(オモテ)

OMOTEで かなえるファン育成

2022.12.15 THU 15:00-15:50

・HAKUHODO・ BIZ GARAGE

荒木 康之
NTM ECソリューション事業部

桑嶋 剛史
HAKUHODO EC+

博報堂が運営するビジネスポータル「BIZ GARAGE」は、クライアント企業のフルファネルマーケティングを
実践する各種ソリューションや事例、お役立ちコラムなど、さまざまな情報をお届けしています。中でも、
最新トピックスや企業にとって特に興味関心の高いテーマについて、専門家や実務リーダーが詳しく解説する
「博報堂 BIZ GARAGE ウェビナー」を無料開催しております。

今回のウェビナーのテーマは「WEB 接客の新サービス『OMOTE』でかなえるファン育成」。
コロナ禍で生活者の EC 需要が高まる一方、EC 領域ではリアル店舗ほどの接客効果が実現できていないという
課題を抱えています。接客がどの程度購入に繋がっているのかというコンバージョン率調査を実施したところ、
リアル店舗が 20%であるのに対して EC は 1%にとどまり、大きな開きがあることが数値としても示されました*1。
現場でも知見・ノウハウ・リソースの不足等により、EC 施策の導入に対して二の足を踏んだり、導入しても
十分な効果を得られていないことも多いようです。

長年テレマーケティング事業を展開してきた日本トータルテレマーケティング（NTM）は「最高の体験を提供すること」が『ファン』を生み、『ファン』が事業・ブランドを成長させるという分析に至りました。一方通行の情報発信となりがちなデジタル領域でも『おもてなし』が重要という考えから、双方向型のコミュニケーションを実現し、『ファン』創出を支援する新ソリューションとして、WEB接客サービス『OMOTE』を開発しました。

本ウェビナーでは EC 成果向上のため WEB 接客施策を展開したいがノウハウがない、EC が単なる購買システムになっていてお客様がロイヤル顧客やリピーターにならない、リード獲得に至れない、プロモーションで接点を増やすものの CVR が上がらない…と WEB 上での接客に関する EC 施策へ課題を感じている担当者様へ向けて、設計・運用・リソース・ツールのすべてを含んだワンパッケージの新ソリューション『OMOTE』の活用事例を NTM 担当者よりご紹介いたします。また、博報堂担当者からは HAKUHODO EC+ の活動等を通して得た生活者視点での EC 活用の知見・運用手法も解説いたします。

※本ウェビナーは博報堂と NTM による共催です。NTM は、顧客対応全般のプロフェッショナル企業であり、電話対応から EC 運用、WEB 接客、フルフィルメント業務など幅広くサービス・支援を提供する博報堂のグループ企業です。

*1 NTM 調べ

■ イベント概要

タイトル：「設計・運用・ツールのワンパッケージで課題解決につなげる WEB 接客の新サービス『OMOTE』でかなえるファン育成」

主催：博報堂 BIZ GARAGE × NTM

日時：2022 年 12 月 15 日（木）15:00 -15:50 ※アーカイブ配信あり

形態：オンラインイベント・Zoom ライブ配信

料金：無料

参加方法：事前登録制

詳細：<https://www.bizgarage.jp/webinar/20221215>

■ 応募締め切り：2022 年 12 月 12 日（月）15:00

https://www.bizgarage.jp/webinar/20221215_webinar

上記 URL よりお申込みください。

後日、ご登録いただいたメールアドレスに視聴 URL を送付します。

※セキュリティの設定や、動作環境によってはご視聴いただけない場合があります。

※お申込み多数により、抽選とさせていただきます場合があります。

■プログラム ※本プログラム内容は変更となる場合がございます。

- ・ EC 事業成果向上のための「顧客体験」のありかた
- ・ WEB 接客サービス『OMOTE』誕生の由来と実現する世界
- ・ 『OMOTE』サービスの紹介と強み
- ・ 導入期効果（実績ベース）
- ・ 導入事例

■登壇者

荒木 康之



日本トータルテレマーケティング株式会社

EC ソリューション事業部

ECS 営業部グループマネージャー

2009年コンタクトセンター大手ベルシステム24入社。BtoCフルコミッション型アウトバウンドプロジェクトや、2017年からデジタルセールス（有人WEB接客）運用のスキーム構築に従事。2020年よりチャットツールベンダー株式会社空色へ入社。チャットチャンネルを介したサービスの営業職を担当。2022年8月より現職。WEB接客サービス『OMOTE』のセールsprogramの策定、運用設計支援、NTM全体のOMOTE拡販を担当。

桑嶋 剛史



HAKUHODO EC+ ビジネスコンサルタント
博報堂 ショッピングマーケティング事業局
メーカーDX 推進グループ
イノベーションプラニングディレクター

通販事業の運営チームを経て、博報堂の EC 支援チームの旗揚げに参画。米国 Kepler 社への短期出向を経て、現職。EC を軸に、新規ビジネスの立ち上げや変革、事業設計を得意とする。各種講師や記事/書籍執筆なども担当。

■BIZ GARAGE について

ビジネスを動かす、あの手この手ポータル。

株式会社博報堂では、クライアントのフルファネルマーケティングを实践する各種ソリューション情報やお役立ち情報を掲載するビジネスポータル「BIZ GARAGE」(<https://www.bizgarage.jp/>)を運営しています。クライアントの商品・サービスの認知・興味を促進させる広告・販促領域だけでなく、購入・リピートといった生活者の顧客化からファン化までをフルファネルでサポートするために、「セールス領域」「EC 領域」「OMO 領域」等の関連する実践的なソリューション情報を発信中です。

▼ウェビナーに関するお問い合わせ▼

BIZ GARAGE 運営事務局：info.bizgarage@hakuhodo.co.jp