

店舗とWebの垣根を越えた購買体験を チャット活用で可能にする

株式会社空色 代表取締役 中嶋 洋巳 氏



近年、接客におけるネットとリアル(店舗)の境界は失われつつあり、両者をシームレスに連携させた顧客との継続的な関係構築が求められている。株式会社空色では、Web接客ソリューション「OK SKY(オーケースカイ)」やAIチャットボット「WhatYa(ワチャ)」を展開し、「チャットを中心に置いた新しい顧客とのリレーション作りこそ必要」と説く。

冒頭で中嶋氏は、ここ数年急速にチャットツールの需要が増えている点を指摘。その背景として、スマートフォンなどのデバイスの普及があるものの、さらにその根底には社会全体で接客リソースの確保が難しくなっている、つまり慢性的な人手不足を挙げる。店舗では接客能力の高いスタッフを維持したいが、ベテランになるほど年齢が高くなって顧客との乖離が起きたり、結婚や出産などで長時間の勤務が難しくなったりといった問題が起きてくるという。

「さらに深刻なのはコールセンター業界では、高い離職率が深刻な課題と長年言われています。お客様に怒られることも多いため精神的な負担が大きく、やりがいを感じにくい。一方で覚えるべきことも多いため、若い人ほどこの仕事を敬遠しがちです」。

やっと入ってもすぐに辞めてしまうため、企業側の採用コストや教育の手間も増大傾向にある。また年間2000万人を超えて増え続けるインバウンド(外国人観光客)への多言語対応も大きな課題になっており、百貨店のインフォメーションデスクなどでも人材の確保に苦慮していると聞く。

お客様との継続的な関係を作る チャットサービス「OK SKY」

空色が提供するWeb接客ソリューションは、インターネット上での顧客コミュニケーションやAIを使ったチャットボット

と、そしてオペレーターによる有人接客を行うチャットセンターによって構成されたデジタル接客のためのサービスだ。単純に顧客からの問い合わせ対応を短時間にさばくのではなく、むしろ1人の顧客とさまざまな接客フェーズにおけるタッチポイントを作ることで、会話を通じた関係を長く保ち、複数のアイテムを継続的に購入してもらうことを目的としている。クラウドサービスによるチャットツールの提供から、導入企業のニーズに応じたチャットセンターの受託、さらに企業自身でのチャットセンター立ち上げ支援のコンサルティングまでをトータルに提供できる。

「すでに累計の接客人数は50万人以上に達しています。導入企業もさまざまな業種・業界にわたり、これらのユーザーから発生した会話ログデータを、AIチャットボットの構築に活用させていただいております。これらを基に開発した学習データや会話シナリオを新たな企業に提供することで、迅速なチャットセンターの立ち上げと、購買に確実に結びつけるお客様との会話を実現しています」。

チャットセンター立ち上げの 全フェーズを空色がサポート

現在チャットセンターが注目される理由には、コールセンターと比べ、顧客対応に関するオペレーターの負荷が低いことや、標準化された質の高い応答が可能というデジタル接客ならではの長

所が挙げられる。

「とはいえ、チャットセンターを立ち上げるには、コールセンターとは異なる、チャットセンターに最適化されたKPIやKGI設計、会話シナリオなどが必要で。またオペレーター個人のスキルも成果を大きく左右します」。

これらを経験のない企業が自社で実現するのは容易ではない。そこで空色ではこれまでの実績とノウハウをもとに、チャットセンターの企画・提案から、チャットボットのAI育成、会話シナリオ設計、導入・運用までをトータルに提供している。

「将来的にはチャットセンター／コールセンターの区分を超え、店舗とWebをシームレスに結ぶ販売・購入体験を実現する『プロフィットセンター』の実現を目指したい」と語る中嶋氏。空色のデジタル接客ソリューションのこれからの注目したい。



「チャットによるWeb接客体験が創出する価値について語る、株式会社空色 代表取締役の中嶋洋巳氏。」