

店舗の接客

ECの接客

ぶっちゃけ、どう違うんですか??

チャット接客の中の人にインタビュー



「実はチャットの接客だと、
お客様の〇〇を聞きやすい！」

「チャットのいい接客は、
お客様に〇〇だと思われる！」

そらいろ

空色の社員・4名にインタビュー

- ・元アパレル販売員で、カスタマーサクセス部の4名。
- ・空色では、チャット接客およびチャット構築に携わる。



TAKEISHI

高校からアパレル業界で、現場、買い付け、リメイク、服の作成等さまざまな領域に携わる。

アパレル業界に入ったきっかけ：「学生の頃、アパレル店員さんの対応に感動して、自分も将来お店をやりたいと思いました。」



SATO

雑貨屋兼古着屋を開業。その後、大手アパレルメーカーに就職し、店舗責任者を経験。社内接客 RPG コンテスト受賞。

アパレル業界に入ったきっかけ：「モテたかったから（笑）」



KOMORI

キャラクターアパレル会社にて販売員を経験後、EC 運営に携わる。

その後本部に抜擢され、法人営業を経験。

アパレル業界に入ったきっかけ：「MOUSSY で働きたかったんですが、気付いたら、Tシャツ屋で販売をしていました。」



MINORUDA

婦人靴の販売員を5年経験。その中で、担当ブランドの社内年間売上1位を獲得。接客マイスター1級。

アパレル業界に入ったきっかけ：「就職活動がたまたまうまくいったから。商品開発にも携われたら、夢があると思いました。」



Interviewer: HARA

空色マーケティング部インサイドセールス
趣味：カフェ巡り、漫画を読み漁ること。

アパレル業界から空色に入ったきっかけ



アパレルの販売員から空色に転職された、カスタマーサクセス部の4名にお集まりいただきました。本日はよろしくお願ひします。
早速ですが、みなさんは、どうしてアパレル業界から、この空色に入社されたんですか？



僕は自分でも店舗の経営をしてきたんですが、横のつながりがないと、ブランドの仕入れて厳しいんですよ。そこに息苦しさを感じてしまって。
このブランドしか売れないっていうより、いろんなブランドを含めて、お客さんと話してる中で「これいいよ、これいいよ」って提案したい、って思ってたときに見つけたのが、空色のチャットサービスでした。ここなら、ブランドを横断した接客ができると感じて、入社しました。





私は、販売の仕事をした後、営業をしていたんですが、それが、本当に辛くて、辛くて、辛くて…

でも、接客経験もあったし、販売が向いているなどは思っていて。たまたまチャット接客っていうのを発見して、対人じゃないから自分の容姿も関係ないし、長く働けそうだなと思って。



自信持ちなさいよ!!



僕も、販売員時代から、接客は大好きで、接客自体はずっと続けていきたいなあと思ってたんです。ただ、ECで買う人がドンドン増えていたときで、チャット接客ってものを見たときに、これから、お客様にいい体験をしてもらうためにやれて、自分のやりたいこととリンクするんじゃないかなって思いました。



自分は、客層との年齢によるギャップがすごくきつくなってきたんですね。

カジュアルのセレクトショップで働いていたんですが、毎年大学生1年生のお客さんが来たときに、「18歳のリアルが分かんないな」ってなってきたんです。自分なりに雑誌とか読んで勉強してみても、なんかリアルとずれてるなって感じてきて。

同時に、今後はECサイトに携わりたいなと思っていて、空色のチャット接客というワードに惹かれて。ここだったら、自分が培ってきた接客の見識とかスキルをそのまま活かせるんじゃないかと思って入社しました。



チャットを使った接客と店舗の接客はどう違う？

みなさんはEC上でチャット接客の経験があると思うんですが、「デジタル接客」の面白さとか、難しさってどんなところがありますか？



初めて空色でチャットやったときに思ったんですけど、おもしろかった（笑）やる前は、圧倒的に売る自信があったんですよ。チャットだろうが、**今まで通りやってたら売れると思ってたんだけど、そもそもタイピング遅いから言葉を言うまでに時間がかかるっていうのと、相手の反応が全然見えない。**

あと、今までだったらこうですよ、って視線を誘導できていたのに、それができない。なので、ステップをめちゃくちゃ踏むなと思って、1つ勧めたい商品が頭に浮かんでいるのに、それをネットに探しに行って、画像を入れて…提案するまでに店舗だったら3秒でできることが、チャットだと1分以上かかる。当時の僕のタイピングスキルだと5分くらいかかってたから、そのリズムに苦労して…



僕も「販売」の仕事で、自分がすごい色々な技術を使ってたんだな、っていうのに衝撃は受けました。視線だったり、言葉の間だったり、感情だったり、こんなにいろんな技術を使ってたんだ、っていうのを実感できたのは面白かったです。



店頭だと、語彙が少ないんですよ。**これまでは「こんな感じになります」ってニュアンスで伝わっていたものが、チャットだとニュアンスを言葉にして伝えないといけないといけないので、自分が言葉を知らなすぎてびっくりしました。**



あと、**チャットだと、性別が関係なくなります。**女性の常連さんからのチャット接客が多かったんで、私って言うだけで向こうが勝手に女性だと思ってくださる。僕は全然嘘ついてなくて、「私も柄が好きなんですよ、柄かわいいですよ」って共感していると、向こうから下着の話を始めたり、そういうことはあります。



俺も女性だと思われてる。

（一同 爆笑）



本当に楽しい、チャットがうまい人は最終的に女性になるんじゃないかと思う。



向こうが勝手に接客してくれている人はこういう人って、イメージしやすいキャラクターをつくってくれているっていうのはありますね。

じゃあ、チャットの接客では顔は出さない方がいいんですか？



絶対出さないほうがいいですよ（笑）



でも、顔を出さないことはデメリットもあって、客離れしやすいんですよ。店舗にいたころは、お店を変わってもずっとお客様がついてきてくれるんですけど、今のチャットで常連になったお客様って、いつの間にか消えてるってことは実際あります。

チャットだと、始めから〇〇を打ち明けられる？！

EC上だと、店舗と比較して、「緩いつながり」みたいな新しい関係性が生まれてるってことですか？





チャットのデジタル接客は、どんな人がやっても平均点は出しやすいな、と僕は思いました。一律の対応はしやすいけど、スキルを上乗せするっていうのが、逆にハードルが高い。



ただし、そこも個人差はでますね。常連さんをよくつくるスタッフもいれば、ピンポイントで一见さんに売るのが得意な人もいれば、なかなか売れない子もいれば、デジタル接客でも個人差は絶対です。そこは出ないのがありえない。



バックグラウンドとなる知識や経験の蓄積量で個人差は出ますね。

あとチャットのほうが圧倒的に悩みを引き出しやすいです。

僕なんか身長もないし、小太りだし（笑）店頭でも「お兄さんが入るなら俺もいけるわ」ってそれで販売決まったりしたんです。

「お腹が出てるのが気になっている」って店頭だと言えない。お店で本当は履きたいんだけど、周りの目もあるから履けない。そういう人たちの悩みはチャットの方が圧倒的に引き出しやすいです。



なんなら最初から、悩みを言ってきます。



チャットだとコンプレックスとかを言いやすいんで、ネットにあがっていない、その人が持っている「うんちく」の差は武器にできますね。

例えば、お腹が出ている人はこういうのを履くとスッキリ見えるとか、ウェストを前と後ろで斜めに履くとお尻が大きいのが消えたりするとか。サッカーやっけて太ももが発達している人とかにはそういう履き方があるんです。

店頭だとそういう話は聞けないんですか？



いや～、聞けないですよ。



察して、その体で接客することはありますね。

販売員から見ると、チャットボットってどんな役割？

空色では、有人のチャット接客サービスだけでなく、チャットボットも提供していますが、ECサイトにチャットボットって実際のところどうなんですか？



実は、僕最初は否定派だったんですよ。正直な話、あんまり信じてなかったんです。自動で接客って無理なんじゃないかと。

でも、ログ（チャットでお客様とやりとりした記録）を見ていくと、割と同じ言い回しの質問があって、同じようなことを返答することが多いんです。

さっきの話で言うと、悩みごとが多い。そうすると、決まってる回答を返すチャットボットはありだなと。

あと、デジタル接客で懸念する点は、「スピード感」なんですよ。商品を見せたり、タイピングには時間がかかるので、**チャットボットって今後、販売員を助けるのにはアリだなと思います。**



お客様も助かりますよね。わざわざFAQのページにいかなきゃいけないものを、たった一言で回答してくれるのはチャットボットだとありがたい。



例えば、在庫で「〇〇ありますか」という質問って、人に答えてほしいわけじゃないんですよ。**あるかないかが知りたいだけなので、そういうのはチャットボットでやったほうがいいと思います。**



販売でいうと、もちろん、チャットボットだけで対応が確立しててもいいんですけど、販売員がスパイスを加える。ボットが画像をバツッとだしてくれて、販売員がオリジナルの言葉を付け加えとか、現場のスピーディーさをチャットボットで解消すっていうのも、いいですね！

チャットのメリットは情報量だったりするので、店舗だとその場で答えなければならないことも、チャットだとこっそり検索して回答できるので、結構おもしろいのができるんじゃないかなと思います。

202X年・販売の当たり前とは？

最後に、チャットによる「デジタル接客」の可能性について教えていただけますか。





最初、オンラインでは有人による接客に寄せようとしてたけど、寄せなくていいかなと最近は思ってます。

空色だとジャンル問わずクライアントさんがいて、僕たちがその会社に属してないから、結構ブランドを横断した提案できると思うので、もっとVRとか他の技術も使われるようになってきて、売り方の常識を変えられたらいいなと思っています。

空色はチャットからはじまった会社ですけど、文字化してテキストでロジックもしっかり考えているのが今。今後はそれが自動化して、次は映像もっていう形になると思うので、可能性は販売経験を持った人がいる限り広いんじゃないかなと。



私はインフルエンサーの方が、チャットで接客するっていうイベント的なことをクライアントさんを交えてやったら面白いかなと思います。タイピングができるっていう前提にはなってしまうんですけど。



代わりに打ってあげてもいいしね。

僕は、デジタル接客のナレッジとかロジックをもっと簡易的に落とし込める体制ができて、**チャットによる接客が世の中の当たり前になっていくと思います**。それこそ主婦の方とか、自宅でしか働けない人たちがいたときに、むしろチャットから始まるキャリアでもいいのかなと思って。

気軽にチャットを導入していただいて、販売員としての働き方の中にチャットが当たり前にある、かつライトに落とし込める、そういった、仕組みをつくりたいなど。

空色には、しっかりとしたノウハウやロジックがあるけれど、それを今よりもっと簡単にクライアントさんに落とし込んでいけると思うんです。

それができたら、企業ももっとライトにチャットを接客チャンネルとして導入してくださると思うので。



僕は、販売スタッフの「社会的地位」の向上になるんじゃないかなと思っての
ですよね。そのために、販売の才能を持っている人たちをどんどん集めていって、
精鋭のオンライン販売部隊を作りたいです。

あとは、チャットのデジタル接客が日本から始まって、多言語で、我々の持って
いるロジックってどこまで通用するのか、世界でも試してみたいなって思います。
世界を相手に、絶対に売れるっている組織があったら、面白いなって思うんです
よね。



いずれにせよ、販売のあり方が、結構変わるだろうなって思います。
たぶんお店って変わらず、「体験を提供する場所」になっていくと思うので、そ
の場にスタイリストがいたとして、もしかしたらその場でチャットで接客をやっ
てる世界もあるかもしれません。
また、うちのクライアントさんでもやっているような**在宅接客**とか、**主婦が自宅
で接客していくのも今後主流になるのかな、というイメージがあります。**



僕も同じで、店舗には本当に必要なお客様に体験を提供するっていう役割の販売
員がいて、それで売上が成り立つ状態を目指していくと思います。



昔より精鋭部隊になるって感じだよね。

皆さん、本日は貴重なお話、本当にありがとうございました！
また、読者の皆様も最後までお読みいただき、誠にありが
うございました。
ご不明な点がございましたら、ぜひお気軽にお問い合わせく
ださいませ。

お問い合わせはこちら！

