

## 「オンライン接客」サービスの提供を開始 ～フォー・フュージョン社とオンライン接客ツール「Zopim」の販売代理店契約を締結～

SCSKサービスウェア株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:広瀬 省三)は、フォー・フュージョン株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:鈴木 昭彦)と、オンライン接客ツール「Zopim(ゾピム)」の販売代理店契約を締結しました。

モバイル端末やソーシャルメディア、クラウドなど、新しいテクノロジーの活用にもなるとともに、顧客接点のマルチチャネル化が進んでいます。新たなチャネルにおける顧客満足度の向上は、企業にとって重要な課題となっており、チャネルごとの「接客方法」にも進化が求められています。当社は顧客対応のプロフェッショナルとして、さまざまなソリューションを展開してきました。

この取り組みの一環として、Web サービスにおける優れた顧客体験を実現するオンライン接客ツール「Zopim」と、「Zopim」を活用した「オンライン接客」サービスを2016年6月1日から提供開始します。

### 1. 背景

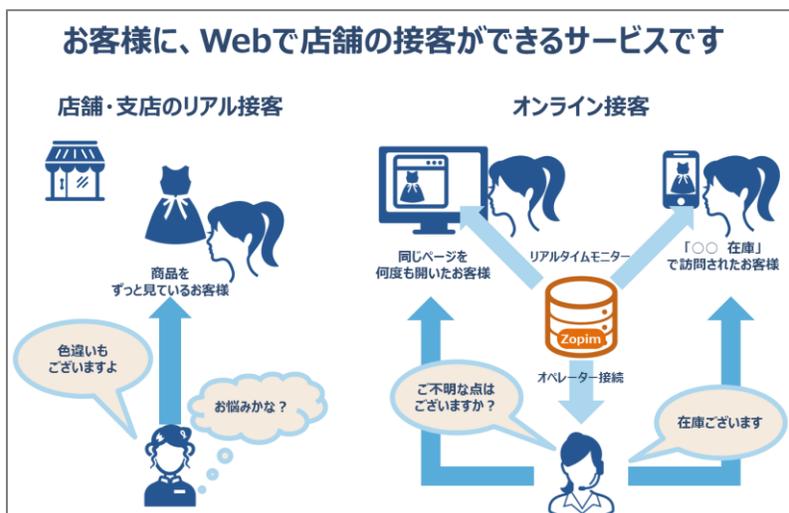
あらゆるサービスがWebで提供されている昨今、消費者がWebを利用する機会が爆発的に増加しました。一方、企業のお客様対応は、いまだ電話やメールを主な手段としているため、顧客体験の低下や販売機会の損失を招いています。

こうした背景から、Web上で商品を比較、購入を検討しているお客様を発見し、チャットで会話しながら商品の詳細説明や類似商品を紹介するなど、お客様の購入意欲を高める接客方法が注目を集めています。

### 2. 「オンライン接客」サービスの特長

従来のチャットサポートは、Web訪問者(お客様)による呼び出しで対話をスタートさせていました。本サービスでは、「Zopim」の持つ機能により、Web訪問者の行動データを分析し、本当にお困りの方、購入を迷っている方、何度も利用するエンゲージメントの高い方を特定した上で、お客様の状況に合わせた最適なタイミングでチャットに招待し、接客を開始します。「Zopim」の持つ分析機能やトリガー機能と、当社が長年培ってきた顧客対応ノウハウを組み合わせることで、お客様に最良の顧客体験を提供し、企業のECサイトの成約率向上や、売上拡大に貢献します。

### 「オンライン接客」のイメージ



### **3. 「Zopim」の概要**

「Zopim」は、Web サイト上の訪問者のアクティビティをリアルタイムでモニターし、以下の機能により関心度の高い訪問者とチャットの会話を開始させるシステムです。北米、欧州、アジアなど、全世界 260,000 サイトで導入実績があります。(2016 年 4 月時点)

#### **主な機能**

- ・ Web 訪問者の検索流入経路、閲覧コンテンツ、滞在時間など行動データとして蓄積
- ・ 蓄積した行動データを、あらかじめ設定したルールに基づいて分析し、Web 訪問者の関心度を重み付け
- ・ 関心度が高いと判断した訪問者に対し、トリガー機能によりチャット(オンライン接客)を開始

### **4. 「Zopim」の特長**

- ・ Web ページにタグを貼り付けるだけで、簡単に実装
- ・ チャットに招待するポップアップウィンドウは、Web のデザインに合わせて変更
- ・ スマートフォンにも対応し、訪問者の操作性を阻害しないオーバーレイ表示
- ・ 訪問者の行動に応じたトリガー機能で、400 パターンの自動アクション
- ・ コミュニケーション管理システム/カスタマーサービスソフトウェア「Zendesk」と標準連携
- ・ Salesforce(Sales Cloud)など、既存の CRM システムに API で連携可能

### **5. 販売目標**

国内において「Zopim」の導入実績が豊富なフォー・フュージョン株式会社と協業し、「Zopim」と「オンライン接客」サービスを組み合わせることにより、今後 3 年間で売上 20 億円を目指します。

#### **SCSKサービスウェア株式会社について**

SCSKグループの BPO サービス事業者として、コンタクトセンターやバックオフィス業務のアウトソーシングを中心に、多数企業の顧客接点の強化、業務の効率化・高度化に貢献しています。変化する企業の経営環境に対応した価値あるサービスを提供し続けます。

URL: <https://www.scskserviceware.co.jp/>

#### **フォー・フュージョン株式会社について**

Web コミュニケーションという新しい事業領域を創造するため、Zopim リセラー、および Zendesk リファールパートナーとして、国内 2,300 サイト以上に導入した実績があります。

オンライン接客の導入ノウハウを活かし、2015 年 9 月よりチャットに特化した国内初のマルチリンガルチャットセンターを設立。昨今急増している訪日外国人旅行者のサポートに対応するなど、Web 設計から広告、カスタマーサポート、動画研修など、オンライン店舗づくりのパイオニアとしてワンストップサービスを提供しています。

URL: <http://www.4-fusion.jp/>

#### **本件に関するお問い合わせ先**

##### **【製品・サービスに関するお問い合わせ先】**

SCSKサービスウェア株式会社  
事業推進本部 デジタルコミュニケーション部  
寺内、安藤  
TEL : 03-6890-2513  
E-mail : ws.sp@scskserviceware.co.jp

##### **【報道関係お問い合わせ先】**

SCSKサービスウェア株式会社  
経営企画部 菱沼  
TEL : 03-6890-2517  
E-mail : press@scskserviceware.co.jp

※記載の会社名・商品名・サービス名は、各社の商標または登録商標です。