

ネット上の接客体験を進化させる！ WEB コンシェルジュチームを発足。 ～新たにチャットサポートも開始～

イー・ガーディアン株式会社(<http://www.e-guardian.co.jp/> 東京都港区 代表取締役社長：高谷 康久 以下イー・ガーディアン)は、高品質なリアルタイム接客体験を提供する専門コンサルティングチーム“WEB コンシェルジュ”を発足いたします。その一環として、チャットサポートのサービス提供も新たに開始することになりました。

【チーム発足の背景】

総務省が発表した「平成26年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」によると、SNSの利用率は20代95.0%、30代82.6%、40代70.3%、50代45.9%という高い数値が出ております。それだけ現代人のデジタルコミュニケーション手法は「利便性の高さ」「接客のスピード」が求められております。なかでも若年層はSNSや会話アプリなどでリアルタイムなコミュニケーションが日常に溶け込んだ存在となっております。今後、ネットショッピングなどにおける若年層向けの接客に“SNS”“チャット”は欠かせないと考え、WEB コンシェルジュチームを発足する運びとなりました。

【WEB コンシェルジュ 概要】

WEB コンシェルジュチームは、一般消費者向けのコミュニケーションのプロであるカスタマーサービス部門のスタッフと、ソーシャルメディア運用のサイト戦略・キャンペーン設計などを専門とするソーシャルサポート部門のスタッフがタッグを組み、あらゆる業種・業界の企業様向けに“オンライン上の感動接客”に必要なビジネス支援を行なう総合ソリューション部隊です。

◎ノウハウ集約できる特徴

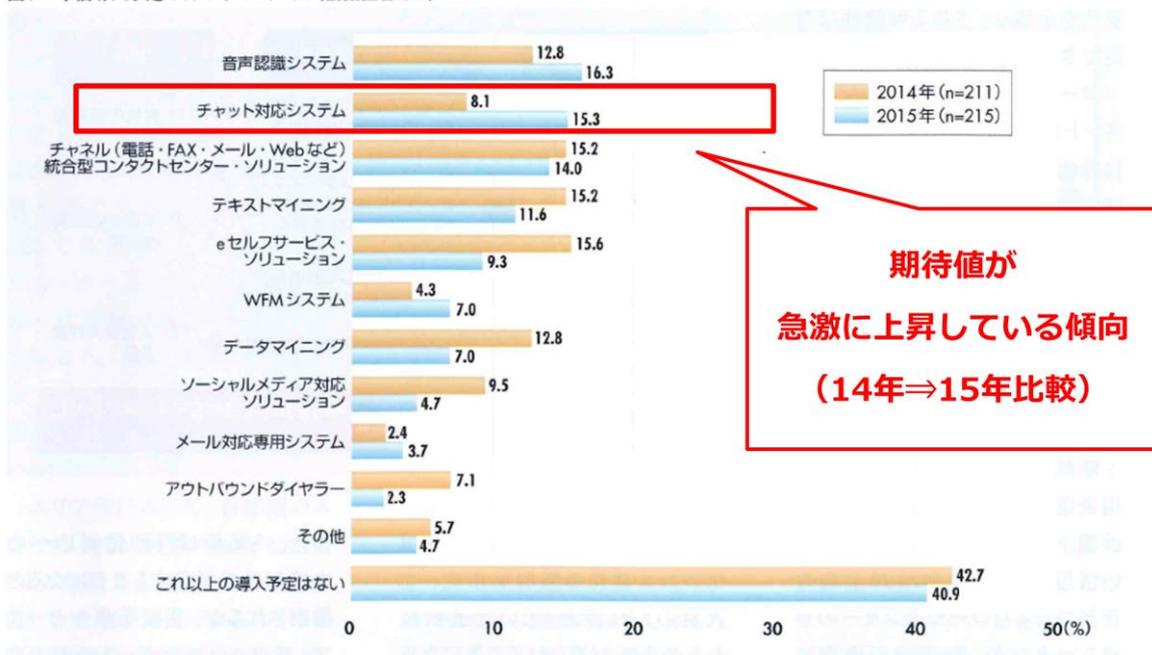
本チームの最大の武器は、イー・ガーディアンが“攻めのカスタマーサポート”をモットーに提供してきた「ソーシャルメディア公式アカウントの運営代行」や、SNS上のクチコミに対してサービス提供者側から声をかける「アクティブサポート」での実績です。ソーシャルメディア上のビッグデータ解析結果や、サポート業務で培った顧客DB・Webアクセスログ・VOCなどの運用ノウハウをもとに、あらゆるターゲット・シーンにマッチしたサポート体制の構築方法、設計、運用方法までを提供してまいります。

Target	Value	Goal
ロイヤルカスタマー ～優良顧客～	One To One コミュニケーション (外商サポート)	「自分で選んで買う」から 「誰から買う」の実現へ
若年層 ～スマホネイティブ世代 の顧客～	ネットを活用した 新しい感動体験	即時性・特別割引など 若年層独自の対応の感動体験の実現へ
問い合わせ層 ～不満を持つ顧客～	即座にサポート 疑問を残さないサポート	僅かな疑問も即時対応 不満を満足に変える顧客目線の対応へ
サイレントカスタマー ～不満を持つ顧客～	VOCサポートで 気持ちの改善へ	問い合わせ窓口の枠を超えた 不満の解消へ

◎2016年、もっとも注力するのは24時間365日体制“アクティブチャットサポート”

本チームが、今後最も注力していくのはチーム発足と共に立ち上げた“チャットサポート”分野でのソリューション提供です。本分野は、昨今話題になっている「電力自由化」「マイナス金利によるローン借り換え」など高単価且つ、比較検証が必要な商材に最適な接客手法です。「アクティブサポート」「ソーシャルメディア運営代行」で培ったネット上の接客ノウハウを活かして、EC・金融・不動産業界向けに“攻めのチャットサポート”を提供してまいります。

図7 今後導入予定のITソリューション(複数回答あり)



今後接客ツール会社との連携も順次対応し、これまで多くのお客様から寄せられた「チャットサポートを開始したくても、どのツールを使って良いか分からない」「カスタマーサポートの運用体制をどの程度準備すれば良いか分からない」といった相談に対し、ツール選定から KPI 設計・運用ノウハウ提供までワンストップで対応する予定です。

◎「チャットサポート」サービス領域



【イー・ガーディアン株式会社概要】

代表者 : 代表取締役社長 高谷 康久
所在地 : 東京都港区麻布十番1-2-3 プラスアストルビル4F
設立 : 1998年5月
資本金 : 34,005万円(2015年9月末日現在)
業務内容 : ブログ・SNS・掲示板企画コンサルティング/リアルタイム投稿監視業務/ユーザーサポート業務/
オンラインゲームカスタマーサポート業務/コンプライアンス対策・風評・トレンド調査業務/
コミュニティサイト企画・サイト運営代行業務・広告審査代行サービス業務/人材派遣業務
URL : <http://www.e-guardian.co.jp/>

【本件に関するお問合せ先】

イー・ガーディアン株式会社

TEL : 03-5575-2561 FAX : 03-5575-0621

Mail : info (アットマーク) e-guardian.co.jp

担当 : 堀之内