

Press Release



2018年12月19日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、再春館製薬所の「LINE でお肌相談」導入を支援

メールと比べ最大 17.9 倍のクリック率、翌月リピート率 3.4%増の成果を達成

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、株式会社再春館製薬所(本社:熊本県上益城郡、代表取締役社長:西川正明)が運営する「ドモホルンリンクル」の LINE 公式アカウントに、トランスコスモスが独自開発した API 連携プラットフォーム「DEC Connect(デック コネクト)」を提供しました。2018年2月の「LINE でお肌相談」などのサービス開始から約半年が経過し、LINE で相談した顧客の翌月リピート率が従来よりも 3.4%増加、翌月購入単価が平均 500 円増加、クリック率がメールとの比較で最大 17.9 倍に向上するなどの運用成果をあげています。

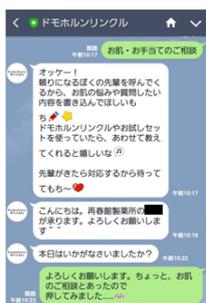


再春館製薬所では、近年、顧客の購入チャネルが従来の電話からネットへ移行している状況を踏まえ、デジタルでも質の高い双方向コミュニケーションを実現するため LINE のさらなる活用を決定し、顧客からのお問い合わせに対して、LINE 上で対応するサービスを開始しました。「ドモホルンリンクル」の LINE 公式アカウントにおいて、有人チャットによる相談窓口の開設(土日祝を除く 9:00~18:00)に加え、メッセージの配信、FAQ の案内、既存会員向けの ID 連携機能を提供しています。その結果、リピート率、購入金額、リーチ総数、クリック率と、多くの指標において数値の向上が見られました。リーチ総数は、メールのみを 100%とした場合、メールと LINE の併用では 145%に上昇しました。

【1】チャット相談後の
リピート率・購入金額が増加

【2】クリック率、引上率ともに
メールを上回る

【3】ID連携施策と連動し、
リピーター引上率も上昇



●平均クリック率：5.3倍~17.9倍
平均3% < 平均16% (最大53.8%)

●メッセージの引上率：1.38倍
平均1.3% < 平均1.8%



LINEでのチャット相談後

- 翌月リピート率 **3.4%増加**
- 翌月購入金額 **平均500円増加**

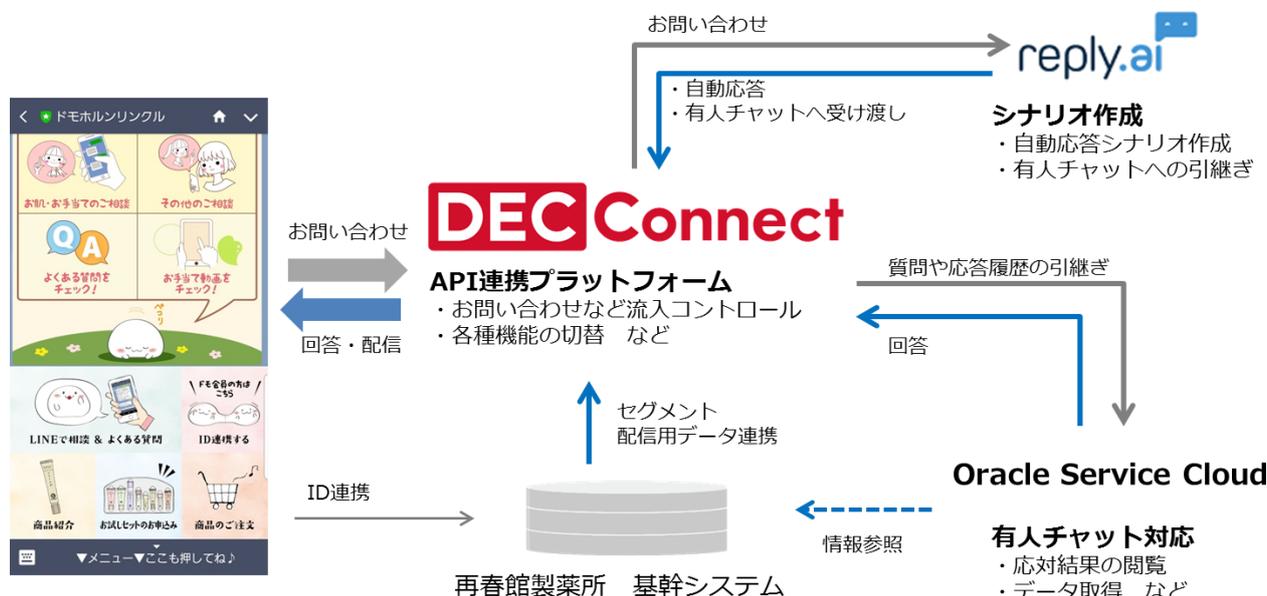
- 1日あたりの相談件数：**1.71倍**
平均7件以下 < 平均12件以上

ID連携済み既存顧客

- 翌月リピート率 **2%上昇**

トランスコスモスは、チャットシナリオ作成および有人チャット対応システムを構築しました。トランスコスモスが独自開発した API 連携プラットフォーム「DEC Connect(デック コネクト)」がハブとなり、LINE の Messaging API と、トランスコスモスが提携する米国 Reply, Inc. の bot 構築プラットフォーム「Reply.ai」、オラクルの「Oracle Service Cloud」を接続し、LINE 上でお問い合わせに対応します。相談の一次受付であるチャットシナリオでは、スタンプキャラクター「おもちゃちゃん」がカジュアルにやり取りをすることで顧客の気軽なお問い合わせを促し、その後、再春館製薬所の担当者による有人チャットへエスケーションさせることで、信頼感を醸成しながら相談内容の解決をはかります。

■システム構成イメージ



トランスコスモスは、企業による One to One マーケティングを可能にする LINE Messaging API を活用したプラットフォームをいち早く開発し、企業の LINE 活用について豊富な実績と経験があります。LINE の法人向けサービスの販売・開発のパートナーを認定する「LINE Biz-Solutions Partner Program」において、2018 年下期の認定パートナーとして、「LINE Account Connect」部門の「Sales Partner」最上位の「Diamond」に認定・表彰されました。2 期連続での認定となります。

また、経験豊富な AI ストラテジスト 100 人を組織化し、bot の設計や運用チューニングなど bot 関連サービスをワンストップで提供してきた知見を活かし、これからも幅広いお客様企業に対して、LINE 関連サービスの導入と運用の両面で支援していきます。

(*)「DEC Connect」とは

LINE、Facebook メッセンジャーなどの各種コミュニケーションチャネルと、お客様企業がもつ顧客情報、購買履歴、サイトログなどのデータベース、bot/AI などのチャットソリューションを適切に組み合わせ、お客様企業と顧客とのコミュニケーションを支援するコミュニケーション管理プラットフォームです。顧客とのメッセージ配信やチャット施策ごとの開発が不要なこと、API を介する設計によりコミュニケーションチャネルや外部データベース、ソリューションとの連携にかかる工数を大幅に削減できることが特徴です。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です。

※Oracle と Java は、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。

文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 31 カ国・172 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 49 カ国の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)