

Press Release



2020年8月26日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「いますぐ始める KARTE オンラインチャット」構築でプレイドと協業

国内最大級の KARTE 運用体制を活かした立ち上げ支援サービスの提供を開始

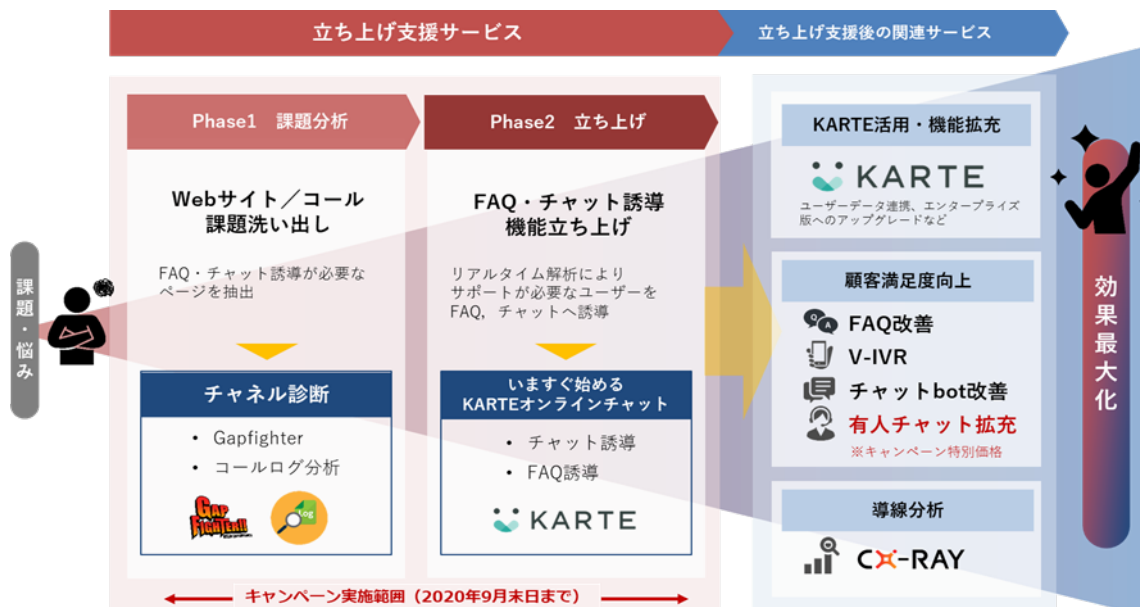
トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、株式会社プレイド(本社:東京都中央区、代表取締役社長:倉橋健太、以下、プレイド)が提供する「いますぐ始める KARTE オンラインチャット」の導入効果を最大化する立ち上げ支援サービスの提供を開始します。



「いますぐ始める KARTE オンラインチャット」は、CX(顧客体験)プラットフォーム「KARTE(カルテ)」のウェブチャット関連機能を活用しているため、ユーザーの行動をリアルタイムに解析・蓄積し、ユーザーのニーズにあった対応が可能なオンラインチャットサービスです。多くのお客様企業において、非対面・オンラインでの対応強化が急務である中、KARTE の一部機能を活用することで、短期間でより質の高いユーザーとのコミュニケーションを開始することができます。

本サービスでは、国内最大級の Web サイト構築/運用体制をもつトランスコスモスがこれまで培ってきたサイト分析のノウハウと、UX 簡易調査サービス「Gapfighter」やチャネル最適化診断サービスを活用し、Web サイト内を定性・定量的に分析し、FAQ やお問い合わせ、チャット誘導が必要なページの洗い出しを行います。ユーザーが滞留・離脱が多いページではユーザーをサポートするチャットや FAQ を表示、逆にコンバージョンが高いページなどではユーザーの興味喚起・購買を後押しするチャットを表示させるなど、コンバージョンの向上とユーザビリティの改善を実現します。また運用開始後には、KARTE のリアルタイム解析技術と顧客体験を向上させる独自シナリオを活用して、ユーザーが求める情報だけではなく、企業がターゲットとするユーザーに対して最適なタイミングで適切な情報を提供できるよう設計を行い、チャットの運用改善だけでなく、Web サイト全体の改善提案までトータルでサポートしていきます。また、有人でのチャットの対応が必要な場合は、本サービスをご利用いただいたお客様企業限定で、チャットオペレーター費用を特別価格にて提供します。

■サービス提供イメージ



■「いますぐ始める KARTE オンラインチャット」 立ち上げ支援サービス キャンペーン実施

先着 10 社限定、30 万円(税抜)の特別価格で提供するキャンペーンを 2020 年 9 月末日まで実施します。また、本サービスをご利用いただいたお客様企業限定で、チャットオペレーター費用を特別価格にて提供します。

○立ち上げ支援サービス 特別パッケージ提供内容

1. チャネル診断の実施

トランスコスモスが提供する UX 簡易調査サービス「Gapfighter」(<https://gapfighter.com/>) やチャネル最適化診断サービス (https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/170821_0001.html) を活用し、Web サイト内でユーザーがつまづきやすい点を定性・定量的に分析し、FAQ・チャット誘導が必要なページの洗い出しを行います。

2. 「いますぐ始める KARTE オンラインチャット」立ち上げ

1 の診断結果にもとづいて、「いますぐ始める KARTE オンラインチャット」の FAQ・チャット機能の設定をします。

※「いますぐ始める KARTE オンラインチャット」利用料は 2020 年 9 月まで無償です。

業務期間: 約 3 週間程度を想定

費用: 30 万円(税抜) ※2020 年 9 月末日まで、先着 10 社限定となります

○立ち上げ支援サービス専用 チャットオペレーター費用

月間運用費: 35 万円~/席

※月間 100 件までのトライアル価格です

※別途イニシャル費用、KARTE ツール利用料がかかります

※管理者・ファシリティ費用を含む

※営業時間は 9:00~18:00 を想定

※業務量・要件により再御見積をさせていただく場合がございます

■「いますぐ始める KARTE オンラインチャット」について (<https://karte.io/product/online-chat-support/>)

CX(顧客体験)プラットフォーム「KARTE(カルテ)」のウェブチャット・サポート機能を用いて、サポートが必要と想定されるユーザー属性や、優先度の高いページなどに限定して FAQ の表示やチャットへ誘導することが可能です。本パッケージに加えて通常の KARTE エンタープライズプラン(有償)を申し込むことで機能制限をなくし、その他の機能をご利用することが可能となります。

■トランスコスモスと株式会社ブレイドとの取り組み

トランスコスモスは、2019 年 7 月より株式会社ブレイドと業務提携し、ブレイドが提供する CX(顧客体験)プラットフォーム「KARTE(カルテ)」機能アップデート情報の事前共有など密な連携を通じ、戦略パートナーとして運用に精通したスタッフを育成しています。また、福岡・札幌のマーケティングオペレーションセンターに国内最大規模の専門チームを立ち上げ、KARTE 運用スペシャリストによる PDCA 運用サービスを中心に、Web サイトのコンバージョン改善や Web サイト価値向上を支援します。

※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

※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 30 の国と地域・168 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 48 の国と地域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>)

報道関係者お問い合わせ先

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部 富澤 Tel:03-4363-0123 Email: pressroom@trans-cosmos.co.jp