

販売会社サイト

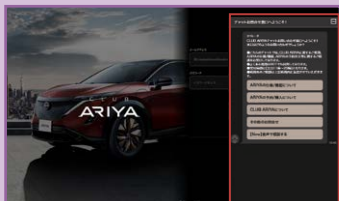
ARIYA会員特設サイト (CLUB ARIYA)

チャットボット×有人チャット



・試乗/見積もり相談・来店予約受付
数百名を超える店舗送客に成功
幅広い年代のお客さまから成約獲得

チャットボット×有人チャット



・予約注文受付・新車の質問/相談
開始初月から
予約注文獲得

有人ビデオチャット



・プレゼンテーション
(2021年10月開始)
画面共有を活用して写真や動画
説明資料で有人オペレーターが案内

日産自動車

日産自動車様の販売会社サイトにおいて 店舗送客促進に向けたオンライン接客を開始。開始から12カ月で 数百名を超える送客を実現し 車の成約にも貢献したことから ARIYA会員特設サイトでも同運用を受託。

課題

店舗送客を促すためのサポート導線未整備

- Webサイト上から予約注文、試乗イベントの申し込みだけでなくお客さまの疑問解決や誘導の手段を強化したい
- Webサイト上にサポートチャネルを導入しようとしても、Web接客手法やサポート導線設計にノウハウが少なく、ツール導入だけでなく設計・運用まで支援出来る体制構築が必要

サービス

Webサイトを活用したオンライン接客サービスの導入

- チャットボットと有人チャットをシームレスに組み合わせたオンライン接客サービスを提供
- システムの導入から、チャットボットシナリオの設計とチューニング
有人チャットの運用までワンストップ提供

成果

- 販売会社サイトにおいてチャット経由での店舗への送客数は数百名を超える幅広い年代のお客さまから成約を獲得
- 販売会社サイトで送客効果が得られたことにより、ARIYA会員特設サイトでもオンライン接客サービスを導入。開始初月から予約注文を獲得
- Webサイト上に写真や動画、プレゼン資料を表示して、オペレーターが案内するビデオチャットも開始

新規のお客さま獲得・新車成約の成果を、今回の取り組みで実感しました。今後、自動車業界もEV・脱炭素、コネクテッドなど、大きく進化することが考えられます。トランスコスモスにはビデオチャットの導入やキャンペーンチャット運用・総合ID事務局運用など、様々な新しい取り組みもご提案いただいています。リアルかオンラインどちらか一方ではなく、「リアルとオンラインを自由に行き来できる」カスタマーエクスペリエンスの提供をトランスコスモスと一緒にすすめていきたいと思ひます。



Japan-ASEAN
デジタルトランス
フォーメーション部 <JH0>
中尾 壮登 様

デジタル社会・ニューノーマル時代の中で お客さまへの新たな接客導線の構築

「人々の生活を豊かに、イノベーションをドライブし続ける。」を掲げ、人々とクルマのあり方や生活を豊かにするため、これまでにない技術や考え方で新しい価値を生み出している日産自動車株式会社様（以下、日産自動車様）。

デジタル社会・ニューノーマル時代を背景に、従来は対面接客が基本であった自動車販売もお客さまのオンラインニーズや行動に広がる多様性が求められてきています。日産自動車様でもどのように非対面でお客さま接点を築き、多様化した接点をシームレスにつないでいくかが課題となっていました。

Webサイト上から実店舗への送客 オンライン×リアル接客を実現

そこでトランスコスモスは、日産自動車様の販売会社サイトからお客さまが店舗へ行かずとも購入前に気軽に疑問解決や相談をできるようなチャットボットによるオンライン接客をご提案し、システムの導入からチャットボットシナリオの設計とチューニング、運用まで一貫したサポートを行いました。

お客さまからの問い合わせに定形化された内容をチャットボットが自動応対し、オペレーターの対応が必要な場面から有人チャットへ切り替わり、直接対応します。オペレーターは、会話の中でお客さまが求めている車種や地域などを特定し、来店につなげます。お客さまがなるべく

早い段階で「有人オペレーターへ接続」を選択し対話できる仕組みをつくることにより、成約に至る可能性が高い見込みのあるお客さまをシームレスに店舗へ送客するスキームを構築しました。また、日産自動車様への迅速なエスカレーションや、シナリオボットの細かなチューニングを定期的に行うなど、高速でPDCAをまわしました。

販売会社サイトでの取り組みで一定の送客効果があったことから日産初のクロスオーバーEV(ARIYA)の会員制特設サイトへも導入。ノウハウを活かしたスピーディーな立ち上げ、有人チャット対話成立率・店舗への送客率を高めるための継続的な施策を行い、オンラインでの接客を強化しました。

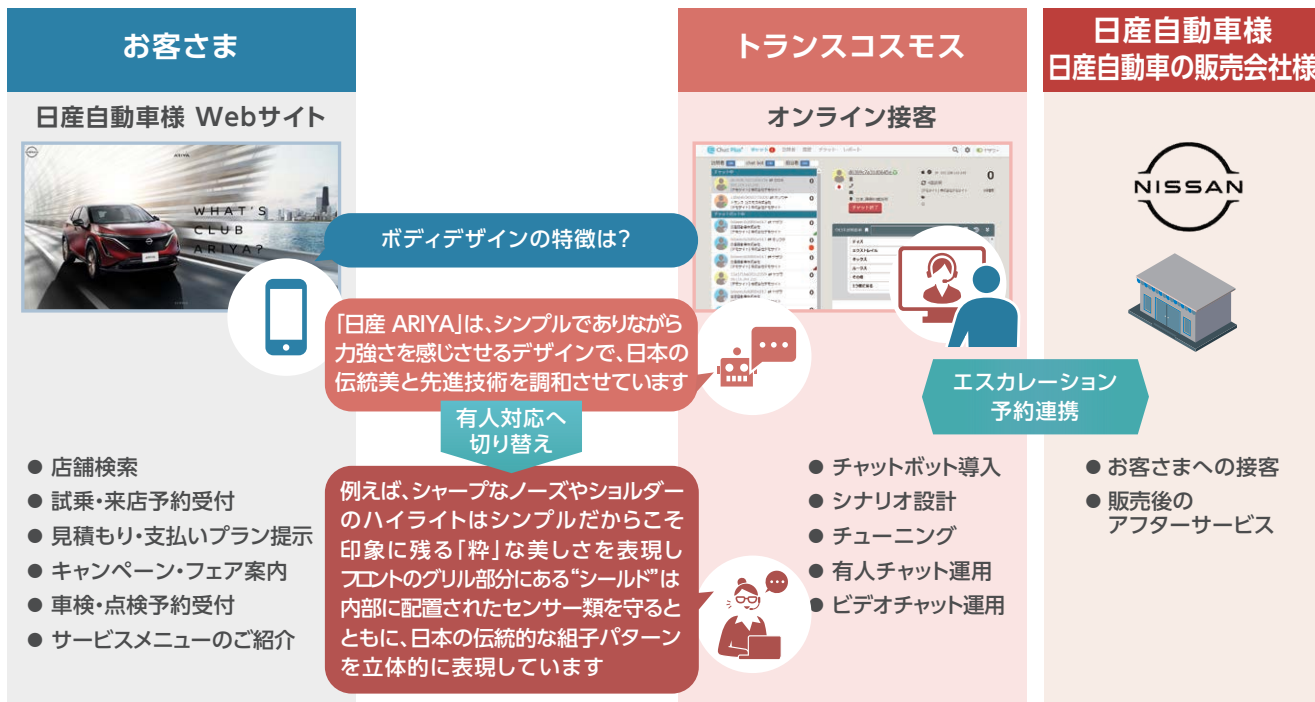
開始から12カ月で数百名を超える送客を実現 新型EV車の予約注文にも貢献

販売会社サイトでのオンライン接客開始から約12カ月で、店舗への送客数は数百名を超え、そのうち幅広い年代のお客さまから成約を獲得しました。その結果を評価いただき新型EV(ARIYA)会員特設サイトでのオンライン接客運用を受託。運用開始初月から予約注文を獲得できました。

オンライン接客をより拡充していくための新たな取り組みとしてWebサイト上に写真や動画、プレゼン資料を表示して、オペレーターが案内するビデオチャットも開始します。

これからも、トランスコスモスはデジタルやIT技術を活用し、日産自動車様の自動車販売におけるデジタルトランスフォーメーションを支援します。

日産自動車様 提供サービス



トランスコスモス株式会社

お問い合わせ

0120-120-364
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g_sales@trans-cosmos.co.jp
www.trans-cosmos.co.jp



11820183
トランスコスモスは「プライバシーマーク」の認定企業です。

※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。