

株式会社インフォトップ（代表取締役：高浜憲一）の電話注文導入後における 反響報告と今後期待できる将来性に関して

株式会社インフォトップ（代表取締役：高浜憲一）は、自社ASPサイト（インフォトップ <http://www.infotop.jp/>）における、電話注文導入後（2008 年 11 月）の反響と反響から読み取れる今後の将来性を報告いたします。

■電話注文導入に至った経緯

2008 年に電話注文を取り入れた経緯としては、これまで情報教材を取り扱う ASP の中で電話注文を取り入れてる企業がなかったという事。それと、インターネットでの注という事でパソコンに不慣れなユーザーから、弊社電話サポートに対し注文に関するお問い合わせが以前から多くあったということが挙げられます。一番重要な注文窓口のユーザビリティ向上に関して一刻も早く、最善の対応を施していこうという経緯の元で導入に至りました。

■導入後の反応

導入後の反応といたしましては、販売者、購入者両方から、便利になったとの喜びの声を頂いております。パソコン操作がよくわからなくて購入までスムーズに操作ができなかった購入者は、電話注文により各商品ごとの整理番号を注文スタッフに伝えるだけで注文ができる様になりました。その事によって、各販売者に対し購入がうまくいかないといったお問い合わせも減ると同時に、問い合わせがあっても電話注文の電話番号へ案内するだけでいいといった販売者側のサポート面での効率性も上げる効果を出しています。

また、電話注文の整理番号は、従来の PC 注文同様に商品紹介したアフィリエイト（商品紹介する事で報酬を得る人）を識別する事ができるのでアフィリエイトの利益を逃すことなく、販売者、購入者、アフィリエイトの3者にとって非常に有意義なサービスとして機能しています。

■導入後の効果測定より読み取れる反応

一番顕著に見られる電話注文の効果としては、銀行振込みやコンビニ決済といった。振込みを必要とする決済方法の決済率（注文確定率）の向上が挙げられます。

振込み決済による決済率は、電話注文導入前に比べ、10%増に繋がっている現状です。これは、購入者自身が自分の口頭にて注文しているという意味と、注文後購入の流れをしっかりと口頭で説明を受けているという安心感によるものと思われます。また、電話注文では購入前の不安要素に対し、すべて事前に口頭説明を受けられるといった点で、注文後入金するまでの流れに関してもスムーズに繋がっているという結果が読み取れます。

この他にも、パソコンでの注文に比べて電話注文では代引き決済を使い、データ版ではなく冊子版を購入するという傾向が多く見られます。（振込み決済とほぼ同数の注文数）これに関しては、従来からある通信販売と同じような感覚で注文できるという安心感がある反面、電子書籍というデータによる商品を買うという事に対して、商品内容には興味があるが、どういった商品なのかまだイメージを持ちにくいといった購入者層が多いのではないかと予測もできます。

まだまだ一般認知とまでは広がっていない電子書籍や、情報教材ですが今後、人々に役立つ優良な情報に対し、もっと手軽に早く入手できるような環境作りも含め、こういった商品のさらなる認知を促すことにもインフォトップは最善の努力を重ねていきます。

■今後の需要と電話注文活用方法について

今後の電話注文の活用としては、セールスレターの中に動画を組み込み、その動画に電話番号を入れて直接注文を促すといった手法や、チラシなどを作製し電話注文に促すといった方法が有効的に活用されてくるかと思います。パソコン知識やスキルを気にせず、これまでも使い慣れている電話で注文ができるというのは、幅広い年齢層の購入者に対しての窓口を広げる事となります。インフォトップとしても今後の情報教材の販売の仕方として、もっと幅広い購入者層に対し、さらに安心して商品を購入して頂ける様に電話注文を含めた決済の提案と各販売者に対しての啓蒙を行なっていきます。

■インフォトップが目指すもの

販売者、アフィリエイト、購入者のすべてのユーザーのご意見や感想を随時吸い上げユーザビリティとサービスの向上を常に目指します。それと同時にインターネットから収入を作り、そこからの収入的自立や独立起業も可能であるという希望と新しい収入手段としての気付きを与える事により、社会貢献へとつなげていける ASP を目指していきます。

■ インフォトップについて (<http://www.infotop.jp/>)

株式会社インフォトップは 2006 年 8 月に情報教材の決済代行 ASP として発足しました。現在、アフィリエイトを含む登録利用者数では業界最大手の規模を誇ります。同社の特徴として情報ビジネス業界の健全化を積極的に推進していることが挙げられます。「情報教材」が不透明な印象を受けることのないように、全ての取扱商品に対して審査システムを導入し、情報教材販売者（インフォプレナー）一人ひとりに対してルールやマナーをガイドする等、「良質教材推進計画」を実施しています。

インフォトップでは 2009 年より、取扱商品の総称を、商いをするための材「情報商材」ではなく、お客様の悩みに対してより良くする情報をお教えするための材「情報教材」と改め、「情報教材」の有益性、安全性の向上により一層邁進しております。

■ 会社概要

名称：株式会社インフォトップ

代表取締役社長：高浜憲一

本社住所：〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 2-2 ITC ビル 7F

【本件に関するお問い合わせ】

TEL：03-5295-5615

FAX：03-5295-5612

E-mail：special@infotop.jp

担当：海藤

