



# 弊社事業のご紹介

そらいろ

社名 : 株式会社空色

本社 : 〒141-0031 東京都品川区西五反田8丁目11番21号 五反田TRビル2F

創業 : 2013年10月

資本金 : 2億1,019万円

## 事業内容



チャット接客システム開発・運用・チャットセンター運営

## OUR CLIENTS

NU  
nano·universe

Hankyu

 池田泉州銀行

UR  
URBAN RESEARCH

A D A S T R I A

OLIVE des OLIVE

その他 数十社

アパレル業界から導入が加速しているWeb接客ソリューションは、既に金融業界、自動車業界と拡大しております。

他社SNSとの連携を通じて、顧客接点をさらに拡大させることで、導入企業が描く顧客体験の実現に貢献し、チャンネルを横断した新たな体験を創造いたします。

## OUR PARTNERS

---



## 空色の“Web接客ソリューション”

### 1 リアルタイムWeb接客を実現

パソコン・スマートフォンを問わず、ウェブサイトを訪れたお客様に対してチャットでサポートを行います。画像や動画を使った接客も可能です。

### 2 目的に合わせた接客設計を実施

目的に合わせ、どのページで、どのような接客を行うかというコミュニケーションデザイン（接客設計）をWeb接客経験豊富なプランナーがあらかじめ構築します。

### 3 専門の接客者による接客

目的に合わせ、商品知識をあらかじめ習熟した専門スタッフがお客様を接客します。

### 4 多くのシステムと連携

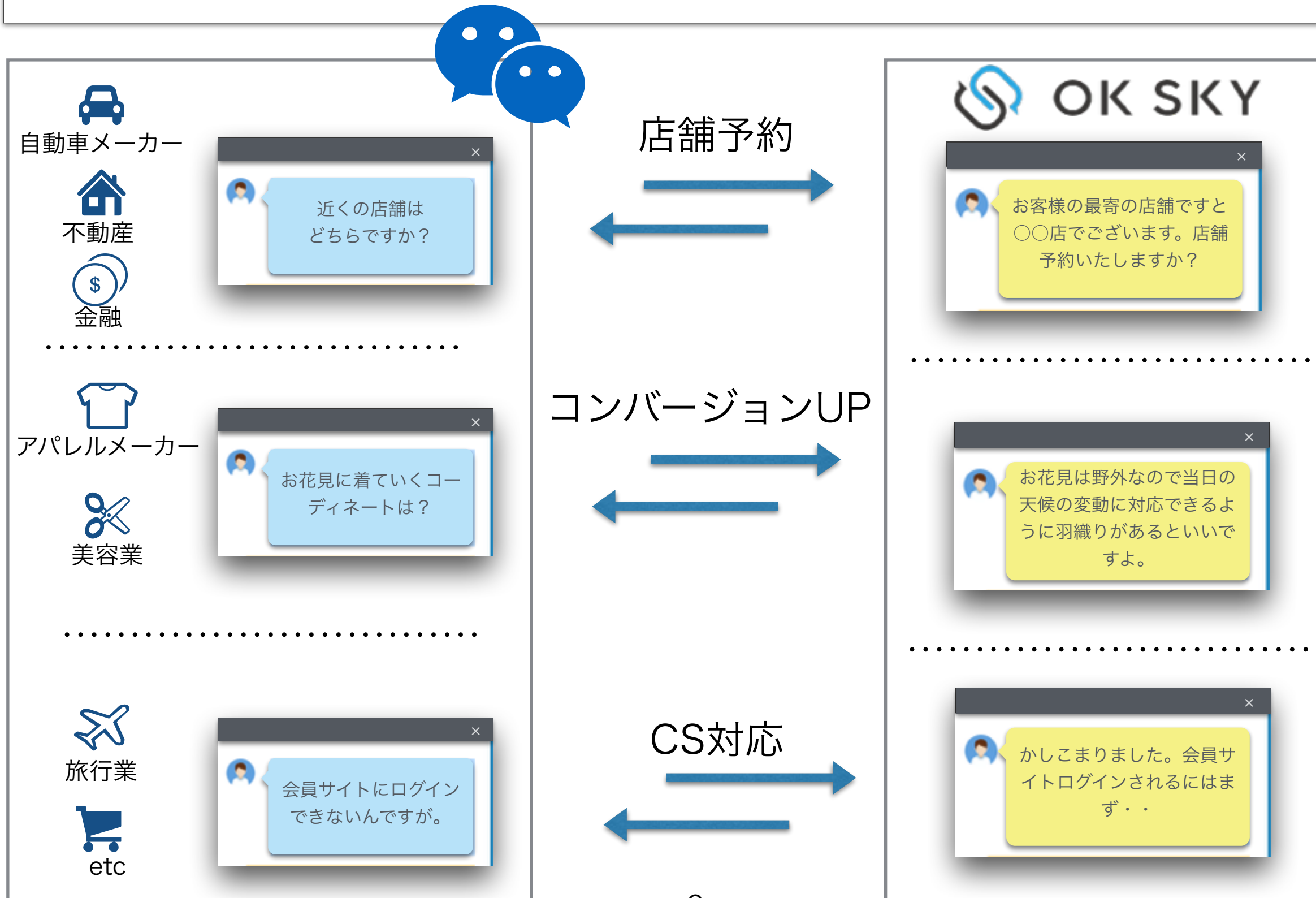
Web接客プラットフォーム「OK SKY<sup>2</sup>」は、顧客情報システムはもちろん商品在庫情報システム、決済、物流まで導入済みシステムとの連携が可能です。

またLINEやFacebook MessengerなどのSNSツールなどとも連携し、お客様とのより強固なエンゲージメントを実現します。

### 5 AIの活用

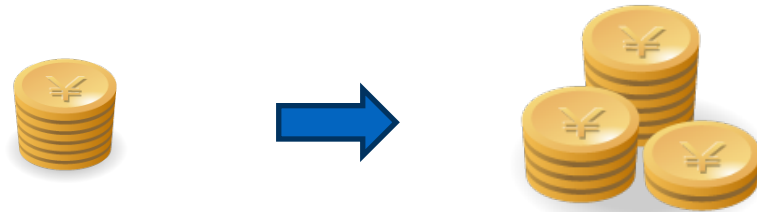
一定期間の接客を経てAIが機械学習することで、最も購入率が高まるよう接客方法・プロセスを改善していくことができます。また一部の接客プロセスをAIが担うことで接客の効率化を実現します。

様々な業態を横断してユーザーの利用シーンを生み出す新たなソリューションです。

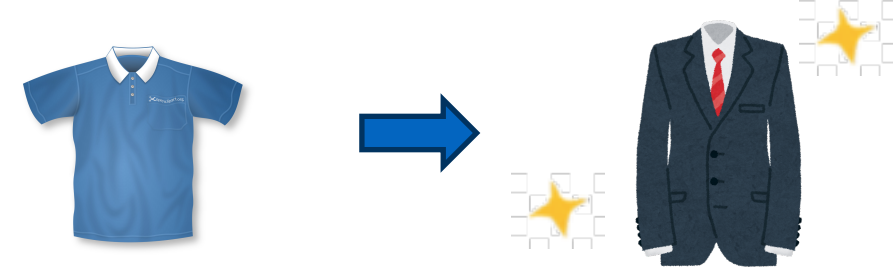


導入企業での実績として、①高い購入率、②平均購買単価の向上、  
③店舗への送客、④セット率の向上、が大きな実績となっております。

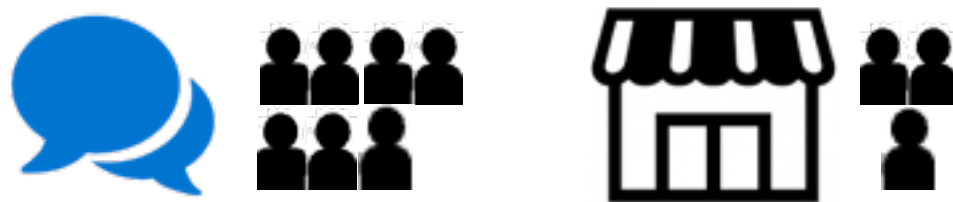
①チャット接客経由での購入率  
1%→10%以上



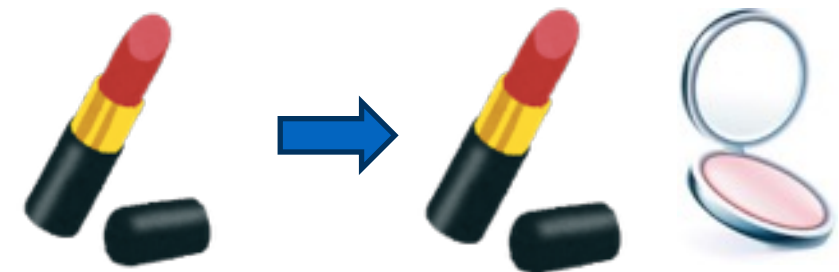
②平均購買単価が150~250%向上  
(ECサイトでの平均商品単価との比較)



③店舗送客による来店数・売上高向上  
ECでの売上：店舗送客での売上=7：3



④複数アイテム提案による購入点数が  
140%向上。



(導入企業様の声)

「時間や場所を問わず接客を受けられることが好感されている」

「実店舗で悩み購入に至らなかったお客様に対し、お客様が帰宅後に相談、店舗スタッフが再提案できるような使い方をしていきたい」



## 提供先：iOSアプリ



NANO・UNIVERSE LIBRARY



## 課題

モバイルアプリでのコンバージョンが低い。  
アプリログイン後ユーザーの固定客化を促進したい。

## 課題解決

チャット接客の導入により、  
個人のニーズに沿った商品提案を行うことで  
購入単価、セット率及び購入率の改善を実施。

## 導入効果

- ①チャット接客経由での購入率 1%→10%以上
- ②店舗送客による来店数・売上高向上  
ECでの売上：店舗送客での売上=7：3
- ③複数アイテム提案による購入点数が140%向上。
- ④モバイルアプリログイン後ユーザーの購入体験リッチ化  
→固定客化の促進。

### 会社概要



社名：(株)ナノ・ユニバース

事業概要：衣料品、貴金属、衣料雑貨の企画、製造及び、輸入、輸出並びに国内における販売

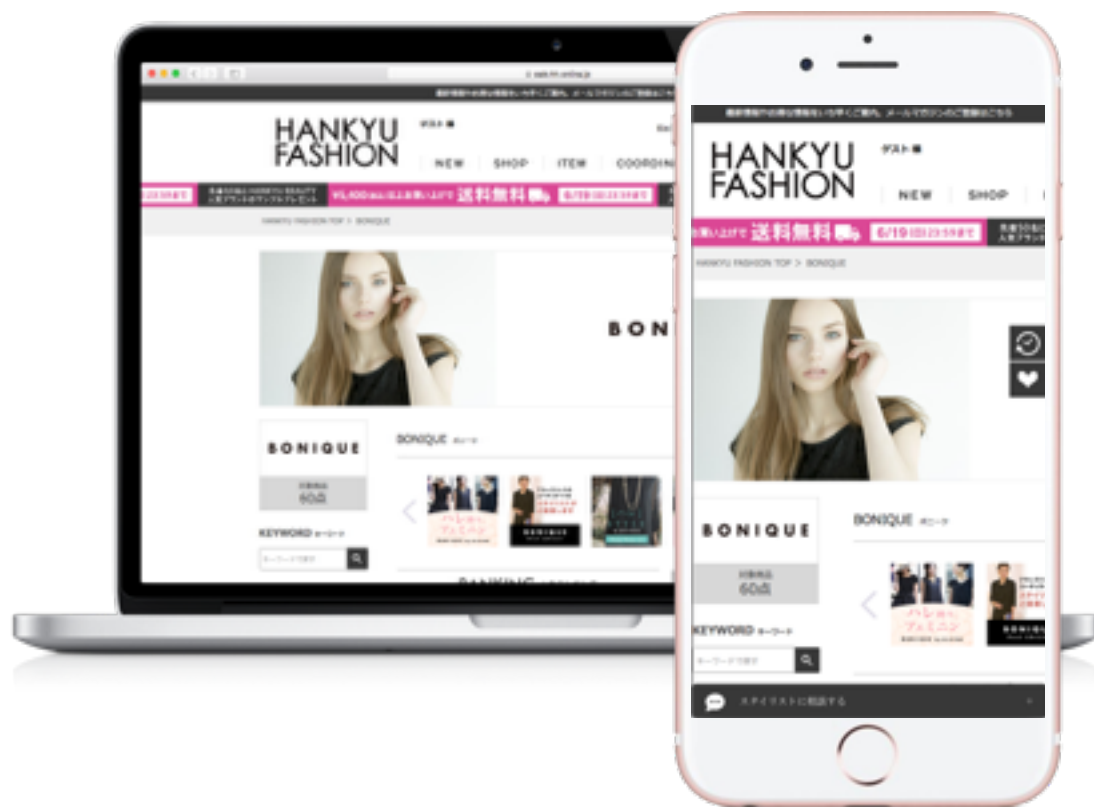
所在地：〒150-0041東京都渋谷区神南1-19-14 クリスタルポイント



## 提供先：ECサイト

HANKYU  
FASHION

阪急ファッション HANKYU FASHION



## 課題

阪急オンラインサイトにて  
来訪者とのコミュニケーションが成立していない。

## 課題解決

チャットによる接客をブラウザに導入し、  
商品の魅力を個人のニーズに沿って説明することで、  
商品単価の高い商品を納得して購入頂く仕組みを提供。

## 導入効果

- ①平均購買単価が150～250%向上  
(ECサイトでの平均商品単価との比較)
- ②複数アイテム提案による購入点数が140%向上。
- ③カスタマーサポート領域への対応範囲拡大で  
顧客満足地の向上。

### 会社概要



社名：(株)エイチ・ツー・オー スタイルネット

事業概要：ネット通販サイトの企画・運営など

所在地：〒532-0022 大阪市淀川区野中南2丁目8番10号 阪急インテリアスタジオ館4階

## 提供先：SNS



OLIVE des OLIVE LINEアカウント



## 課題

LINE上での友達登録者との  
コミュニケーションが成立していない。

## 課題解決

チャットによる接客を既存のSNSアカウント  
と連携し、既存顧客との接点を拡大。  
リピート率の向上と新規獲得数の仕組みを提供。

## 導入効果

- ①チャットによる双方向コミュニケーションの発生
- ②LINEプッシュ通知によるセール情報の通知

### 会社概要

**OLIVE des OLIVE**

社名：(株)オリーブ・デ・オリーブ

事業概要：OLIVEdesOLIVEブランドのアパレル事業及びブランドライセンス事業

所在地：〒153-0042 東京都目黒区青葉台4-7-7 住友不動産青葉台ヒルズ9階階

# チャットセンター運営について

Web接客専門のチャットオペレーションセンターは空色とベルシステム24が共同で運営する池袋ソリューションセンター内に設置しています。

- 所在地 : 東京都豊島区南池袋二丁目16番8号 藤久ビル東三号館  
※交通アクセス：JR,地下鉄、東部東上線 「池袋駅」東口より 徒歩約6分
- 設立 : 1987年
- 席数 : 800席 / 7フロア
- スタッフ数 : 850名 (管理者 15%, オペレータ 85% 平均勤続年数 約6年)
- 基本設備 : 自家発電装置 等
- 稼働時間 : 24h 365日





Web接客オペレーションは概ね2~3か月の準備期間をご提案しております。  
一定量のテキストデータ蓄積ができた段階で、導入会社と協同で準備を開始致します。

## 接客設計

### プランニング

コーポレートサイトのチャットアイコン設置ページにおいて、目的に合わせた接客シナリオのパターン及びプロセス設計を行います。

またPV及びUUと接客目的から必要な運営規模を設計致します。



ドキュメントは作業手順書として貴社に共有・ご確認頂きます。

\*PV: Page view  
\*UU: Unique user



## 運用土台作り

### 導入研修

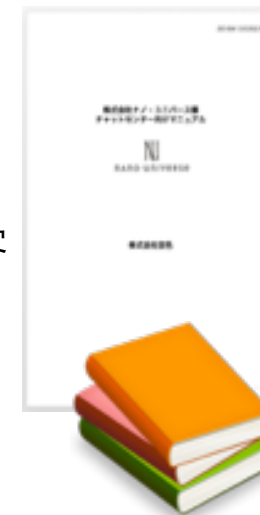
対象とする範囲において、接客に必要な知識習得を行います。

- ・ 貴社商品サービスラインナップと概要
- ・ 対象とする範囲の商品サービス内容詳細
- ・ Web接客ノウハウ



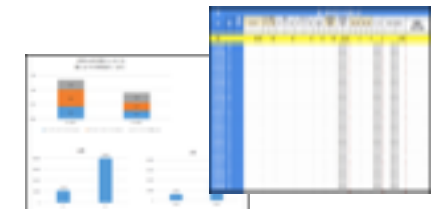
### マニュアル作成とKPI設定

接客におけるプロセス(言葉/行動)を確立し、Web接客開始の土台作り。  
これまでに培ったチャットならではの接客方法を活用したマニュアルを作成致します。  
目的にあわせた運用KPIについても貴社と協議の上設定致します。



## 運用と質の改善

**ログ検証から改善・均一化**  
接客ログを検証することで、入会率や購入単価を引き上げるべく分析、改善を行います。



### Chatbot構築

Web接客によるコミュニケーションテキストデータを分析・整理し、AIを活用することでChatbotを構築致します。  
まずはLINEやFAQページでの活用による省力化を目的とすることをご提案致します。



コミュニケーションデザインを実施する流れは以下になります。

## 約3ヶ月間

### 1. 与件の確定

- ・ 御社\_\_導入意思決定
- ・ 双方\_\_契約締結

### 2. コミュニケーションデザインの着手

- ・ 設置場所の確定
- ・ 来訪者の特性確認
- ・ 御社メッセージの明確化
- ・ 来訪者のペルソナ形成
- ・ 顧客体験の方向性設計
- ・ 来訪者のペルソナ設計及び顧客体験方向性の承認

### 3. 詳細設計

- ・ 顧客体験の詳細設計
- ・ 応対者のペルソナ形成
- ・ 接客レギュレーション作成
- ・ 顧客体験、応対者のペルソナ等の承認

### 4. 教育

- ・ Skill Set を目的としたモジュール選定
- ・ Skill Set プログラムの作成
- ・ Skill Set プログラムの実施

### 5. 運用開始

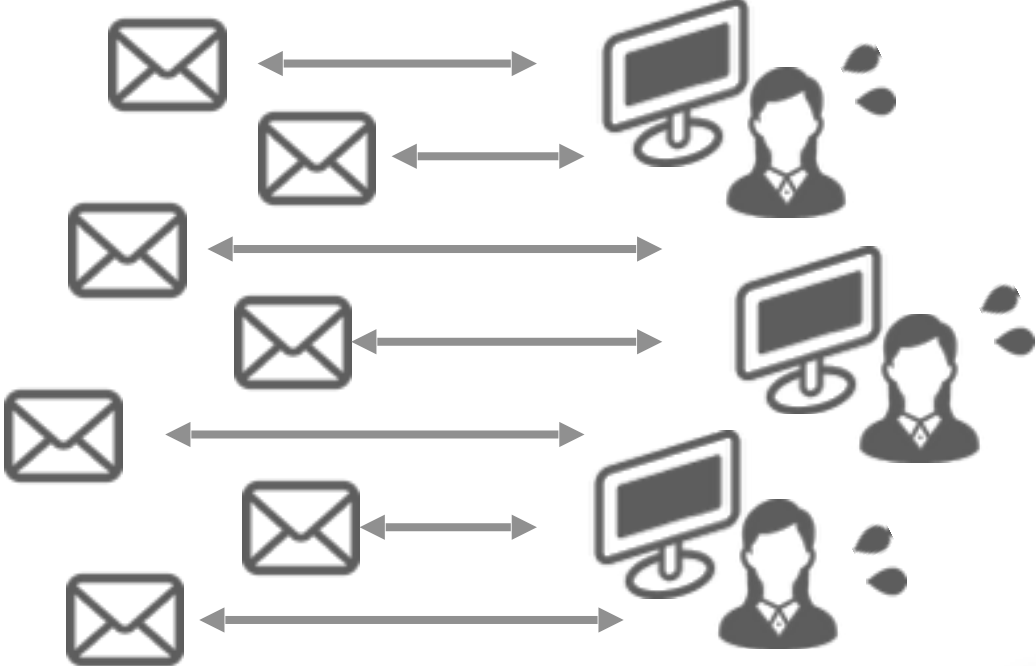
- ・ KPIとの乖離状況を鑑み、運営改善



# チャットボット構築について

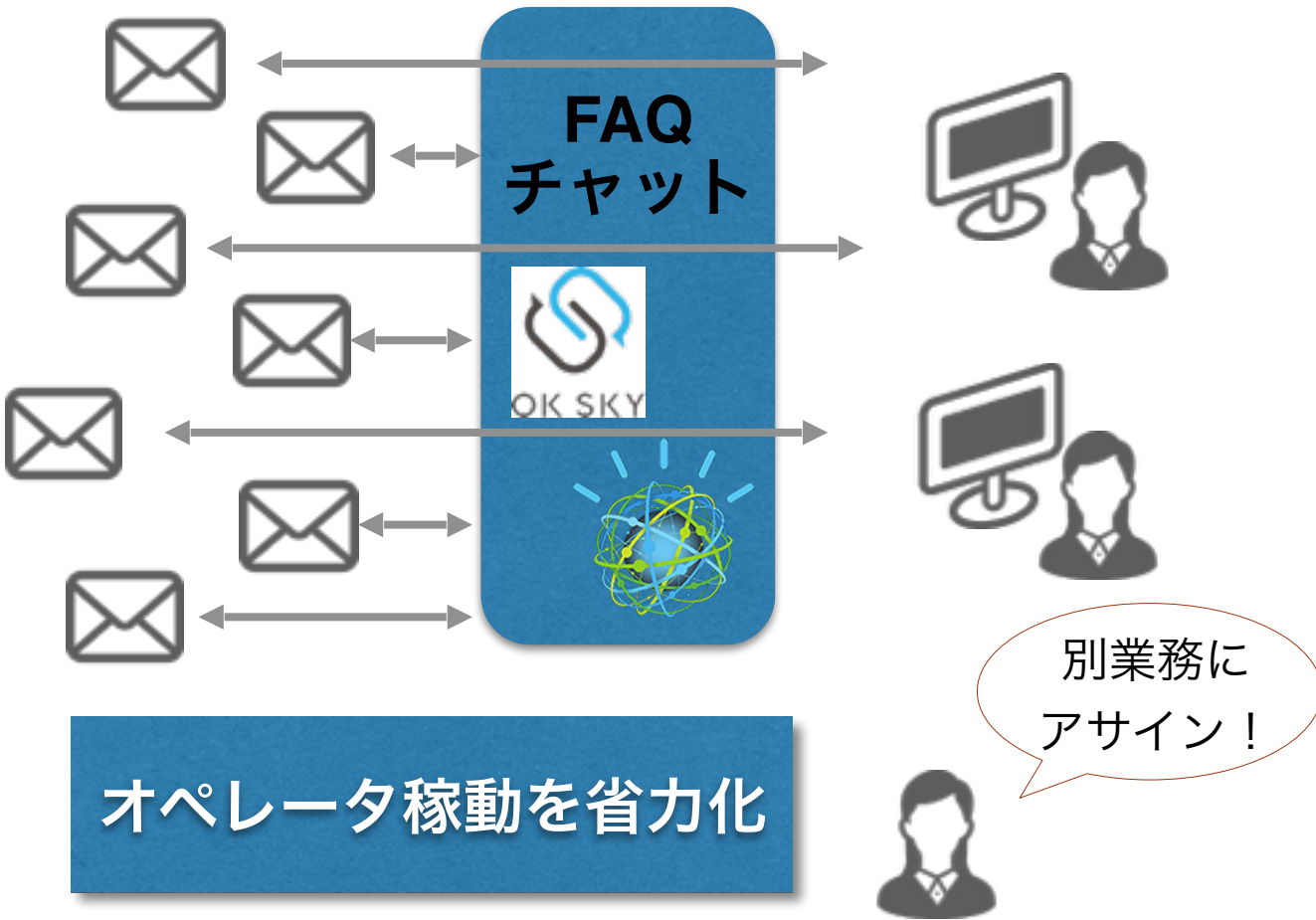
既にデータが存在するFAQからAIによるチャットでの対応を行います。  
今後さらに、チャットでの対応範囲を増やし、データを溜めて段階的にAIで回答する範囲を増やします。

## 現状

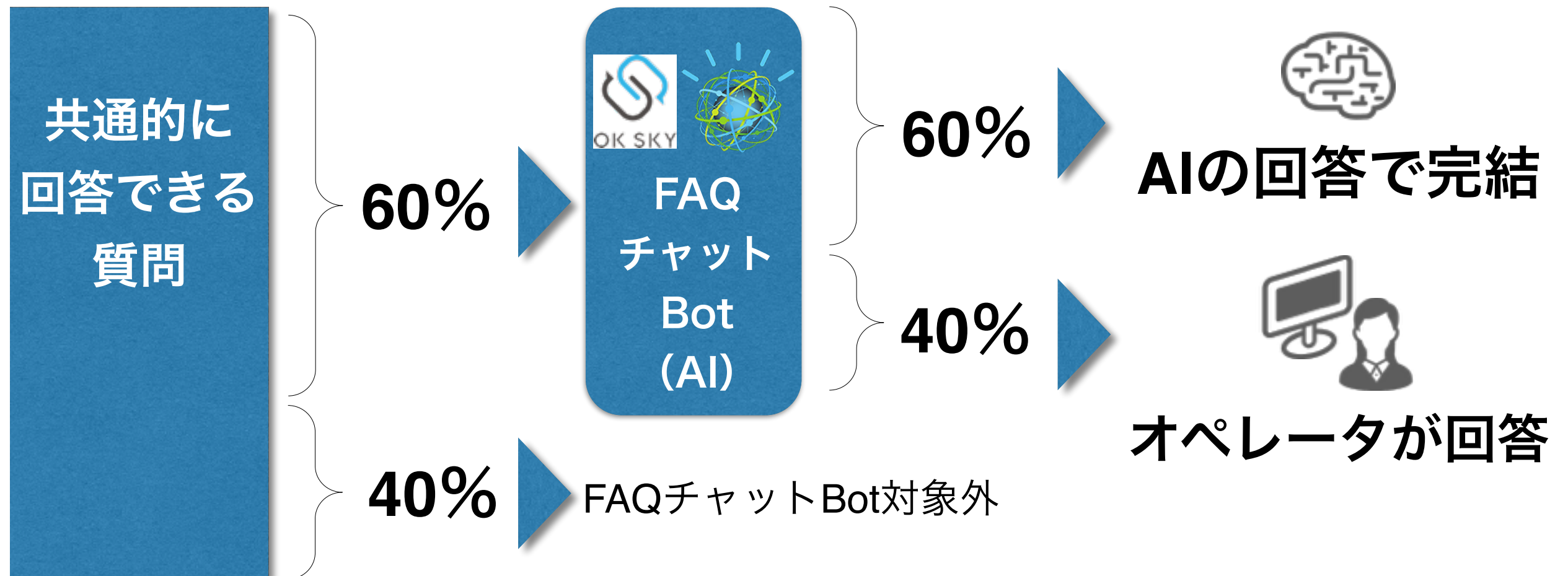


オペレータ稼働逼迫

## FAQチャットBot導入後



質問数の60%をカバーし、FAQチャットBot（AI）での回答率を60%とすることで、  
 $60\% \times 60\% = 36\%$ の省力化を目標とします。



配送番号等が必要な質問

FAQチャットBot対象外

※オペレータの稼働時間外は、共通的な回答

（例：「質問フォームにてお問合せください」）を返答します。

※FAQチャットBotからオペレータ接続への条件等の詳細は、

空色にてコミュニケーションデザイン、及び開発を行います。

既にデータが存在するFAQからAIによるチャットでの対応を行います。  
今後さらに、チャットでの対応範囲を増やし、データを溜めて段階的にAIで回答する範囲を増やします。

作業項目	主な担当	N月	N+1月	N+2月	N+3月	N+4月
計画						
評価基準設定	提/空/導					
要件確定	空/導					
OK SKY構築						
コミュニケーションデザイン	空/導					
OK SKY開発	空					
BOT構築						
データ作成	提					
AI構築	提					
評価・チューニング	提					
評価						
運用テスト	提/空					
評価	提/空/導					
運用						
商用サービス開始	提/空					
チューニング	提/空/導					

料金イメージ



	項目・オプション内容	料金	料金に含まれる対応内容
初期費用	チャットセンター立ち上げ費用	100 － 300万円	要件定義・業務フロー設計・管理業務設計・マニュアル作成、教育を実施。
月額ライセンス費用	企業ライセンス	9万円	導入頂く企業に対して1ライセンス発行
	個人ライセンス	1万円/1アカウント	接客者一人に対して1アカウントを発行(※1)
月額従量課金費用	お客様の対応件数・対応時間に応じて設定 次ページにて詳細をご案内		
オプション費用	導入研修	5万円/初回	チャット接客を開始頂くための、導入研修 開催時間：4時間
	レポート分析	4.5万円/回	弊社でチャットセンター運用を行う際に、 クライアントへ納品するものと同様に分析を行い、 レポートを納品。より効率的、効果的な運用のための指針、 場合により施策提案を含む
	運用サポート	8万円/回	分析結果をもとにした運営サポート 接客担当者には具体的なトレーニング、 研修内容・方法の立案、フィードバックを実施。管理者 への実地での助言も行います。
チャットセンター運営 人件費(※2)	セールス対応	3900円/h	チャット接客による商品提案・販売促進業務
	CS対応	3000円/h	チャット接客によるカスタマーサポート対応業務

(※1) 2アカウント以上のお申し込みが必要になります。

(※2) 業種・内容により、有資格者によるオペレーターが必要な際は別途ご案内。



	料金
初期登録費用※1	0円
ライセンス料	9万円
従量課金 (対象ユーザー1人あたり)	10秒/0.5円
アカウント料	1万円/1ライセンス

※1 チャットウィンドウのデザイン変更やクライアント様システムとの連携など、ご要望によって変動いたします。