

NEWSRELEASE

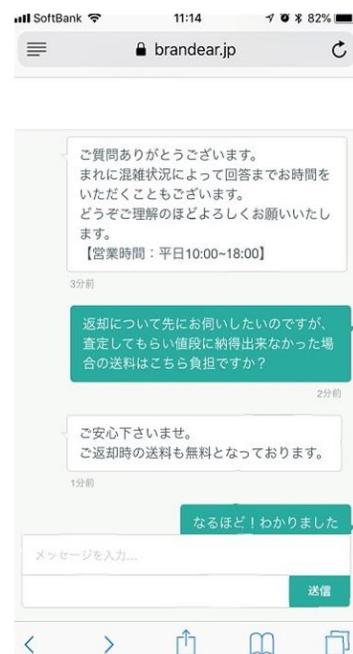
2018年7月27日
株式会社デファクトスタンダード

宅配買取サービス「ブランドイア」 チャット機能・LINEによるbotをリリース ～電話・メール2,000件/日を27%削減～

株式会社デファクトスタンダード（本社：東京都大田区、代表取締役社長：尾嶋崇遠、東証マザーズ上場：証券コード3545、以下「デファクトスタンダード」）は、2018年7月より宅配買取サービス『ブランドイア』のオンラインでのサポート体制強化により、問い合わせ窓口にチャット機能を導入しました。これにより、日に対応していた約2,000件の電話・メールの問い合わせを27%削減することができました。

◆「本人確認書類」「ID・パスワード」よくある質問をオンラインサポートで即座に解決

▼チャット機能の導入



▼LINEのチャットbot



「宅配買取」のサービス利用は、非対面という特性上、「本人確認書類の提出」や「ID・パスワードの管理」等、ユーザーにとってつまずきやすいポイントが発生します。中には「返送選択時の送料は本当に無料？」など、利用する上で不安な点を事前に確認しておきたい気持ちが伺えるお問い合わせも見られます。

これらのお問い合わせに対し同社では日に約2,000件の電話・メールを対応していますが、ユーザー不在による折り返しのタイムラグや、1度の返信では解決に至らないケースなど、不明点を解消するスピードという面で課題がありました。

同社では、こうしたユーザーがつまずきやすいポイントを即時的に解消できるよう、「オンライン特化」「大規模オペレーション」の強みを活かし、問い合わせ窓口にチャット機能・LINEによるチャットbotを導入しました。その結果、電話での問い合わせ件数は約28%、メールは約37%削減することができました。今後もオペレーターの体制強化・窓口の拡大により引き続き応対スピードの向上を図っていきます。

ブランドはこれまで、宅配キット（小サイズ）にポスト投函可能なダンボールを導入し受け取りの手間や再配達の削減に取り組むなど、今後もオペレーションを改善していくことでユーザー目線の利便性向上、サービスのブラッシュアップに努めています。

◆株式会社デファクトスタンダードについて

中核事業であるブランド品宅配販取サービス「Brandear（ブランド）」は、「インターネット」「一拠点集中型」「組織仕組み化」といった強みを活かし、リユースECマーケットにおける「中・低単価アパレル市場」マーケットを拡大してまいりました。取り扱いは、洋服、バッグ、アクセサリーなど、ハイブランドから身近な百貨店ブランドまで約7,000種類と幅広く、延べ利用者数200万人を突破（2017年5月15日時点）いたしました。2016年8月31日（水）に東証マザーズへ上場、今後も本サービスを中核としながら、世の既成概念にとらわれず、新しい価値を見出し、デファクトスタンダードとなるサービスを作り出します。

【会社概要】

【ブランド】 <http://brandear.jp/>

【ブランドオークション】 <http://auction.brandear.jp/>

会社名：株式会社デファクトスタンダード

代表者：代表取締役社長 尾嶋 崇遠

本社所在地：東京都大田区平和島3-3-8 山九平和島ロジスティクスセンター5F

設立日：2004年4月、資本金：1,209百万円