

宅配買取サービス「ブランディア」 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～

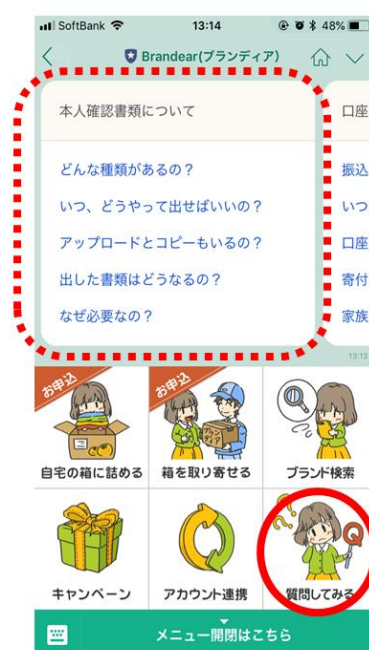
株式会社デファクトスタンダード（本社：東京都大田区、代表取締役社長：尾嶋崇遠、東証マザーズ上場：証券コード 3545、以下「デファクトスタンダード」）は、2018 年 7 月より宅配買取サービス『ブランディア』のオンラインでのサポート体制強化により、問い合わせ窓口にはチャット機能を導入しました。これにより、日に対応していた約 2,000 件の電話・メールの問い合わせを 27%削減することができました。

◆「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・メールに対応していますが、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づ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対応スピードの向上を図っていきます。

ブランディアはこれまでも、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きます。

◆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買取サービス「Brandear（ブランディア）」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 E コマースにおける「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、洋服、バッグ、アクセサリなど、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てまいります。

【会社概要】

【ブランディア】 <http://brandear.jp/>

【ブランディアオークション！】 <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 山丸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