

2023年8月21日

JAMU 株式会社

東京シャツ株式会社様：導入効果インタビュー

高精度の Google AI レコメンドで

CVR1.7 倍の商品提案を実現

JAMU 株式会社（長野県軽井沢町、代表取締役：上田英明、以下 JAMU）は、東京シャツ株式会社（東京都台東区、代表取締役社長：左座 邦晴、以下東京シャツ）サイトで導入いただいているコンバージョン最適化プラットフォーム「Fanplayr」が提供する Google の人工知能でパーソナライズされた商品提案を実現する AI レコメンドおよび、閲覧数や購入金額などいまのトレンドを反映した商品提案を実現するランキングレコメンドをご利用いただき、導入いただいた理由や利用感などをインタビューさせていただき、2023年8月21日に内容を公開しましたことをお知らせします。



■東京シャツ様とのこれまでの取り組み

東京シャツ様は業界トップ水準を誇るノーアイロンの形態安定加工や縫製技術を用いた高品質なシャツ専門店として全国 110 店舗以上展開し、様々なメンズシャツ、レディースシャツ、ネクタイを店舗および Web で販売しています。以前より東京シャツ公式通販サイト「TOKYO SHIRTS」でコンバージョン最適化サービス「Fanplayr」のユーザー行動解析や

Web 接客をご利用いただき、運用サポートも伴走することで高い運用成果を出し続けていました。今回は新たに Google の人工知能でパーソナライズされた商品提案を実現する AI レコメンドおよび、閲覧数や購入金額などいまのトレンドを反映した商品提案を実現するランキングレコメンドをご利用いただき、導入いただいた理由や利用感などをインタビューさせていただきました。

■これまで Fanplayr を利用してきたの所感

ユーザーのサイト内の行動情報をもとに、最適な情報を最適なタイミングで訴求し売上に繋がってきたと感じています。昨年末にサイトリニューアルを行い、新たなコンテンツが増えたことで、お客様にサイトをより理解していただきたいために、Fanplayr を活用しています。EC サイト上での新しい取り組みも増え、その情報をお客様に認知していただくためや、コンバージョンに至るまでに購入を迷っているお客様の後押しなどで効果を出しています。特に Fanplayr は、他社のアパレル企業への導入も多く、他社の成功施策などを共有していただきながら当社ならでの施策が行えています。

■レコメンドを導入した背景

以前からお客様に合った商品を提案できる精度の高いレコメンドを探していました。Fanplayr を導入する以前から、Fanplayr のレコメンドは Google が提供する AI によるパーソナライズされたレコメンドという話を聞いていたこともあり、興味を持っていました。他のレコメンドサービスからの乗り換え実績でもクリック率や CVR でも高い成果改善ができたという話もあり、魅力的に映っていました。もともとの行動解析や Web 接客を導入できたのも、このレコメンドが導入できることを前提にしていたこともありますし、サービスをある程度まとめられるという点もメリットだと思います。

あとは導入前に提案を受けて、良いなと思った点のひとつとして費用体系が固定であることも、とても大きかったですね。以前利用していたことのある他社のレコメンドではレコメンド経由売上に対する成果報酬型の費用体系でした。それだと、EC サイトとして新作商品の発売、セールやクーポンなどレコメンドに直接関係ない様々な施策などで売上が伸びた場合も連動してレコメンド経由売上も上昇する傾向があったので、それに伴い変動費としてコストが増えるデメリットを大きく感じていました。

その点について、固定費であれば思い切って色々な施策を行えるメリットもあったので、安心して導入してたくさん使うことができると考えました。

<いまのトレンドを反映したランキングレコメンド>

■ レコメンドを利用されての所感

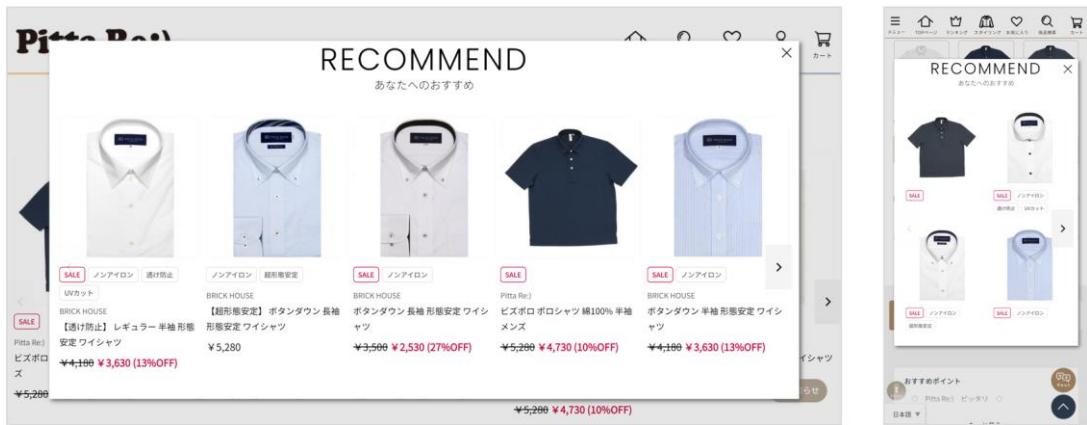
直近のレコメンド経由売上はサイト全体の約 30%を占めていて、パフォーマンスには満足しています。レコメンドをクリックしたユーザーの客単価は、サイト全体の客単価と比較して、約 110%高い傾向となっていますし、CVR では約 1.7 倍もの違いがありました。

毎月 Fanplayr のサポートチームとの定例会ではサイト全体での傾向の他にもレコメンドに関するレポートを受け取っています。レコメンドがどのくらい表示され、クリックし、コンバージョンに至っているかなどの数値を両社で共有しています。

レコメンドを見てもう方が売上の底上げに繋がっていることがわかっているので、各サイトのページ内でどのように表示させるかや、今まで表示していなかったページに表示させるなど細かな対応を行っています。

管理画面上で意図したページやユーザーの行動をトリガーにして、レコメンドを出し分ける点は従来のレコメンドにはなかった使いやすいポイントですね。

また、他社のレコメンドでは所定の箇所に埋め込む形でレコメンドを表示することが一般的ですが、ポップアップでも表示できることは Fanplayr の Web 接客と連携している利点だと思います。ユーザーが離脱するタイミングや特定のページを閲覧しているタイミングでおすすめの商品を出せています。



<サイト上でポップアップ表示されるレコメンド 左：PC画面 右：スマホ画面>

■どのような企業に Fanplayr のレコメンドをおすすめできそうでしょうか？

弊社はワイシャツ専門店のため、同一アイテムカテゴリーの中で襟型や素材、柄など多くの商品数を用意しています。例えば、白のワイシャツの商品一覧画面を見てみるとパッと見た限りでは各商品の違いが分かりにくいので、レコメンドに表示された場合も違いが分からないのではないかという懸念事項が導入前にありました。利用してみると思った以上に結果を出してくれました。多数のアイテムカテゴリーを扱っている企業様であれば、レコメンドが「クロスセル」に繋がるのは想像できますが、弊社の様な同一アイテムカテゴリーを中心に販売している企業様にも十分効果が出るのではないかと考えています。

■今後 Fanplayr に期待したいことはありますか？

Fanplayr の得意分野である「サイト内の行動情報」と弊社が保有する POS の購買データや CRM 情報を掛け合わせる事で、サイトに訪問するお客様の傾向をより見える化したいです。普段店舗でしか購入しない方には 1 点から送料無料で手配可能な店舗受取や店舗支払といったサービスを中心に訴求したり、店舗と EC を使い分けて購入している方には EC 限定キャンペーンや店舗限定のイベント情報を最適なタイミングで訴求したりするなどのサイト内の行動だけではなく、より顧客理解を深めることで様々な施策も新たに生まれてくると考えています。あらゆるチャネルに対して Fanplayr のアクションが実現できることを前提に CDP である Fanplayr360 のご提案もいただいているので、ますます活用できるようになることを期待しています。

■インタビュー企業

東京シャツ株式会社

導入サイト：東京シャツ公式通販サイト「TOKYO SHIRTS」

<https://www.tokyo-shirt.co.jp/shop/default.aspx>

■Fanplayr とは

- ・ 世界で 1,500 社以上の導入実績を持つコンバージョン最適化プラットフォーム
- ・ ユーザーの行動解析をもとにした Web 接客・レコメンド・Web プッシュ通知など、サイト上のツールのみならず、マーケティングオートメーション (MA)・顧客管理システム (CRM) も標準機能に実装済み
- ・ サイト内外を問わず、ユーザー行動解析分析→アクション→効果計測→管理までをワンストップで提供し、運用もサポート
- ・ シリコンバレー発の金融取引システムが生み出した高度な特許技術をベースにした、リアルタイム解析とパーソナライズされた豊富なアクションが強み
- ・ Fanplayr 公式サイト：<https://www.fanplayr.jp/>
- ・ これまでの導入事例：<https://www.fanplayr.jp/case>

■JAMU 株式会社について

企業名：JAMU 株式会社

設立年月日：2013 年 2 月

代表取締役：上田英明

本社所在地：長野県北佐久郡軽井沢町追分 342-73

事業内容：Fanplayr の販売・導入支援

■問い合わせ先

JAMU 株式会社 長瀬和哉

Email アドレス：fpsales@jamuinc.com

お問い合わせフォーム：<https://www.fanplayr.jp/inquiry>