



エジソンママ (EDISONmama) ブランドをはじめとするベビー・キッズ用品の商品開発・販売を行なう株式会社ケイジェイシー様では、カスタマーサポート業務でビデオ通話ツール「LiveTaskyell (ライブタスケル)」を利用しています。映像を見ながらお客様に商品の説明をすることで丁寧なサポートを実現し顧客満足度も向上、これまでかかっていた時間や経費を削減することにも成功しました。

導入効果

- ・お客様よりお問い合わせいただいた商品のお受け取りや状況の確認に約3日かかっていたが、回収前に即時解決できるようになった
- ・お送りいただく必要のない商品の送料等、無駄な経費をカットできた
- ・担当者と一緒に商品の状態を確認でき適切な処置がわかるので、顧客満足度も向上した

▶ 導入前の問題点と活用状況

—まず、ライブタスケルを導入する前にあった問題をお聞かせください。

Web マーケティング部 杉田美穂 氏 (以下、杉田氏) : 商品の使い方や製品の仕様に関するご質問など、お客様より直接お問い合わせを受けた際に、商品をお送りいただいたり、内容を確認してから工場に連絡をしたりなど多くの工程が必要でした。

—そこでライブタスケルをご導入いただいたわけですが、どのような使い方をされているのでしょうか。

杉田氏 : カスタマーサポートで利用しています。主に、お客様からお電話をいただいて商品の状況・状態を伺う際に、ライブタスケルのリアルタイム映像を見ながら確認する、といった使い方です。



Web マーケティング部 杉田美穂 氏

電話でのカスタマーサポートの補助としてライブタスケルをご利用いただくケースも多くございます。音声よりもさらに伝わる映像によるサポートを、ワンタップでつなげることができます。

▶ 導入の経緯



お客様と一緒に商品を確認できる映像通話

一どのような経緯でご導入を決定されたのでしょうか。

杉田氏：当社がベビー用品の会社ですので、同業他社が類似のサービスを使っているかということを確認しました。映像通話でのサポートも、どのようなものがあるかということを確認して、いくつかの製品を比較検討しました。

ライブタスクは「お客様と同じ目線に立って、映像で確認できる」ということが最大の魅力だと思い、導入を決定しました。

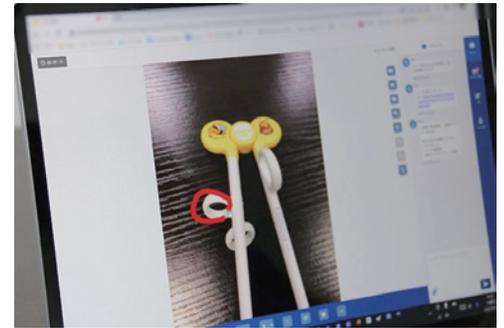
ライブタスクは少ないライセンス数から少額でスタートすることが可能です。ユーザーの端末をオペレーター側で操作することもできるので、どんなお客様でも安心してご利用いただけます。

▶ 導入効果

—実際にライブタスクをご利用いただいて感じた効果など伺えますでしょうか。

杉田氏：お客様と映像通話をつないで商品映していただきながら、「商品の不具合なのか」「使用方法に原因があるのか」ということをその場で確認できるのが良いポイントだと思います。これまでの流れですと、お客様に商品をお送りいただいてからお受け取りするまでに約2～3日の時間を要しておりましたので、それが通話サポートで即時解決できるというのは大きな効果でした。送料も当社負担ですので、そういったコストも大幅に削減できました。

お客様からも、「担当者と一緒に映像を見ながら確認できるということがとても良い」というお言葉をいただいています。



ライブタスクの映像通話で商品映し、マーキング機能で説明

ライブタスクは離れている場所を映像でつなぐだけにとどまらず、マーキング機能やファイル共有な多彩な機能を持っているので、きめ細やかなサポートを行うことができます。

▶ 今後の展望

—今後の展望をお聞かせください。

杉田氏：今後もライブタスクを積極的に活用してお客さまのお声を聞き、商品の改善につなげていきたいと考えております。

様々なお客さまがいらっしゃいますので、より多くのお客さまにご使用いただけるような形で活用していきたいと考えております。



人気商品「エジソンのお箸」など「はじめての『できた』」をサポートする商品

機械の操作に慣れていないお客様でもワンタップで簡単に映像通話を開始できるのがライブタスク最大の特長です。映像通話を使った丁寧なサポートは、お客様の満足度も向上させます。

 お客様プロフィール

お客様、お取引先様、社員すべての人々の
今日よりも幸せな明日を創る

コーポレートサイト <https://allkjc.com/>
EDISONmama <https://edisonmama.com/>

株式会社ケイジェイシー

本社所在地
東京都品川区北品川 1-10-4 Y.B. ビル

代表者
代表取締役 崔 鍾植

設立
2003年3月6日

事業内容

- EDISONmama (エジソンママ)
ベビー & キッズ事業: 育児、ベビー、キッズ、マタニティー、玩具、
管理医療機器、介護用品の企画・開発・製造・販売及び輸出入、化
粧品製造販売業・化粧品製造業・医薬部外品製造販売業
- KJC Tour
ツアー事業