

2021年9月3日

各位

株式会社セレス

CVR 向上支援チャットボット「Chap」に新機能追加
～業界初となる動画チャットボットで更なる CVR 向上を支援～

株式会社セレス（本社：東京都世田谷区、代表取締役社長：都木 聡、証券コード：3696、以下セレス）は、自社で独自開発した、EC サイト向けのアフィリエイトサイトとの連携が可能となる、コンバージョン率（CVR）向上支援チャットボット「Chap」に新機能として、業界初となる動画チャットボットを、2021年9月3日に追加したことをお知らせします。



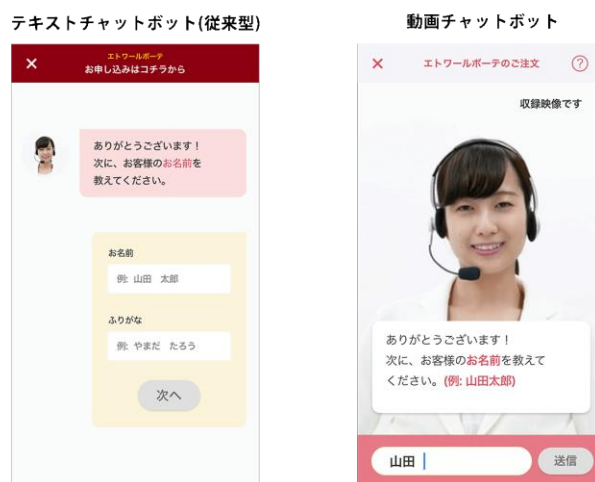
CVR 向上支援チャットボット「Chap」は、EC サイトを利用するユーザーが、住所や名前など購入に必要な情報を入力するにあたり、フォーム入力が分かりにくく途中で離脱しないよう、入力補助としてチャット形式で案内していくフォーム入力補助ツールです。フォーム入力をチャット上で行うことで、入力項目が分かりにくい等から発生する、かご落ちユーザーを防ぎ CVR を向上させます。

セレスは、国内最大級のポイントサイト「モッピー」をはじめ、アフィリエイトプログラムである「AD.TRACK」を運営しております。AD.TRACK では EC サイト向けに多数のプロモーション実績があり、最近では D2C 事業(Direct To Consumer)として自社商品の展開もしております。

昨今のコロナ禍により、EC サイトの需要が高まってきていることから、自社含め D2C 事業を展開する企業が多くなってきています。しかし、商品開発から販売まで一括して行えるメリットがある一方で、多くの D2C 事業者は、商品に興味を持って貰っても途中離脱が原因で購入まで至らないという悩みを抱えています。ユーザーが途中で離脱してしまう理由として、購入画面にてテキストだけの案内は、親近感がなく不安が解消されないため、なかなか購入まで踏み込めないという意見が多くありました。そのような理由から、ユーザーの不安を解消し、D2C 事業者の悩みを解決するため「Chap」に新機能を追加しました。

今回、追加機能として発表した業界初となる動画チャットボットは、これまでテキストで商品購入まで案内していた内容を、画面上に表示されるオペレーターが、動画と音声でガイダンスを行う新機能です。従来型のテキストチャットボットと比べ、動画と音声の案内があることで、ECサイトを利用するユーザーに対して安心感を与えるサポートが可能となっております。

動画チャットボットの音声案内を、自社のD2C商品の販売にて行った検証では、テキストチャットボットよりもCVRが16%から21%に向上するという結果が出ており、ハイクオリティな接客チャットボットの提供が可能になりました。ECサイト運営者に、動画チャットボットをご利用いただくことで、CVRをこれまで以上にアップいただけるようになります。



今回の新機能追加に伴い、今後も「Chap」と同時サービスを開始した離脱防止ツール「Lip」と共に、より利用価値の高いCVR支援サービスを開発することで、インターネットマーケティングを通じた豊かな生活の実現を図ります。

■接客チャットボットツール「Chap」／離脱防止ポップアップツール「Lip」

サービス URL : <https://service.chap-bot.jp>

■アフィリエイト広告に特化したアドネットワーク「AD. TRACK」

サービス URL : <https://af.ad-track.jp/>

■セレス 会社概要

会社名：株式会社セレス

代表者：代表取締役社長 都木 聡

所在地：東京都世田谷区用賀四丁目 10 番 1 号 世田谷ビジネススクエア タワー24F

URL : <https://ceres-inc.jp/>

<お問い合わせ先>

株式会社セレス 広報担当：坪井／倉澤

電話番号：03-5797-3347 E-mail:pr-ir@ceres-inc.jp