

# 小規模&中規模小売企業が実践できる、カスタマーエクスペリエンスを改善する6つの方法



# 小規模小売企業はカスタマーサービスを最優先事項としていますが、それには理由があります

新型コロナウイルスの流行により、人々の買い物の仕方や生活スタイルは根本から変わりました。

仕事に対する考え方が見直され、米国では数百万名もの「大量離職」が起きました。これらの人々の多くが、離職後に小規模企業を設立しました。大規模小売店がサプライチェーンのほころびに苦しむ中、人々は地元で営まれるお気に入りのお店を利用し始めるようになりました。

その一方で、小規模小売企業も極めて不安定な状況にあります。Zendeskの最新版「カスタマーエクスペリエンストレンドレポート」によれば、小売業における顧客エンゲージメントは38%増と著しく上昇し、調査対象となった他のどの業界よりも伸び率が大きいことが分かりました。そうした状況の中、顧客エンゲージメントに対処するスタッフ数が十分でない小規模企業は計り知れないプレッシャーを抱えています。このように、小売企業には多くの課題が一気に押し寄せています。

それでも顧客の期待は高まり続けます。顧客は迅速、簡単、効果的なサービスを求めており、それがかなわない場合は簡単に他店への乗り換えを検討します。実際、企業の60%以上が、昨年の危機以降、顧客の求めるカスタマーサービスの水準が高くなったと報告しています。

高まり続ける顧客の期待に応えるのは簡単ではありませんが、一方で小規模小売企業は向上への確たる意欲に満ちています。「地元で買い物をする」という習慣がすぐになくなるという心配はなく、顧客は今後も専門店を求めて実店舗とオンラインショップの両方を

訪れるでしょう。さらに、消費者の90%は、一人ひとりに最適化したサービスを提供するお店を利用したいと強く希望しています。

小規模小売業者が、変わりゆくカスタマーエクスペリエンスの今後を見据えて、テクノロジーに目を向けるのは当然のことです。重要なのは、より速く、よりスムーズにサービスを提供できるソリューションを見つけ、顧客と従業員の両方にメリットをもたらすことです。

## いまこそ思い切って前に進み、さらなる成長を目指しましょう。

このレポートでは、以下を実現するためのベストプラクティスをご紹介します。

- 少数精鋭のチームを作り、素早い成功に導く
- すぐ使えるインテグレーションを技術スタックに組み込んで、システムをカスタマイズ
- 不要なコストや手間を排除し、自信を持ってビジネスを拡大

# 01 カスタマーサービス 業務を効率化して、 チームの負担を軽減

小規模企業にとって「少人数で多くを達成する」は合言葉であり、過去数年間において、そのテーマはさらに説得力を増しています。新型コロナウイルスの流行が売上に影響を与えており、また企業にとって有能な人材の採用や維持は簡単ではなくなっています。ゴールドマンサックスの最新調査によると、現在人材募集中の企業のうち、87%は採用候補の確保に苦労しており、97%の企業がそれが収益に響いていると回答しています。これは、小規模小売業者の生産性に大きな問題を生じさせます。

チームのキャパシティを拡大する上で、テクノロジーは非常に有用なツールとなります。オンラインショッピングが主流になると、顧客もオンライン中心に生活するようになりますが、実店舗に向く顧客が減少したいまも、一人ひとりに最適化されたサービスを提供することの重要性は依然として変わりません。

小規模企業がそうしたサービスを効果的に提供するには、顧客の全体像を把握することが重要です。顧客が実店舗を訪れた場合でも、ソーシャルメディアやウェブ経由で問い合わせを行った場合でも、最適化されたカスタマーエクスペリエンスの提供に必要な顧客情報をチームがすぐに見つけられることが不可欠です。

嬉しいことに、アプリとインテグレーションの導入によって、このような環境づくりは迅速に行えます。コーディングも一切不要です。Zendeskのアプリマーケットプレイスは、ツールを統合して顧客情報を一目で確認できるようにするシンプルなインテグレーションにより、企業の成功への道を提供します。チケットフィールド、マクロ、サイドバーアプリなど、チームが効率的に仕事をするために必要なツールがすべて、シームレスなオムニチャネルインターフェイスを通じて利用できます。



## 顧客事例

# chupi

**Chupi**は、アイルランドのダブリンに本社を構える、伝統のデザインを取り入れた贅沢なゴールドジュエリーの販売会社です。同社は、販売の権限をエージェントに与えて促進し、あらゆる顧客情報を1つのプラットフォームに集約することで成功を収めました。Chupiの6名のカスタマーケアエージェントは、ZendeskとShopifyのスマートインテグレーションを通じて、カスタマージャーニーのすべてのステージにおいて購入者とパーソナライズされた会話を展開しています。

「Shopifyとのインテグレーションに対応していることが、当社がZendeskを選んだ理由の1つです。SNSメッセージや購入履歴など、詳細な顧客情報を確認できるのは非常に便利です」

**Brian Durney**

Chupi、最高技術責任者

## おすすめのツール

**ChannelReply**では、Amazon、eBay、Back Market、Shopify、WalmartのメッセージングをZendeskに統合できます。無意味なテキストのためにより多くの画面をスクロールする必要がなくなります。ChannelReplyは会話をスレッド化してチケットに変化し、情報を整理して、メッセージを確実に届けます。

**BigCommerce**は、Zendeskでの充実した対話型のコマースサポートを可能にすることで、エージェントの効率を改善し、ビジネス規模の拡大を支えます。





# 02 アジリティを大切に



いつの時代も、状況の変化にすばやく対応できる適応力は重要ですが、ここ数年間は求められる適応力のハードルがさらに上がっています。顧客は自分の好きなチャンネルで企業に問い合わせできることを望み、さらに自分の全履歴を企業にいつでも把握してほしいと期待しています。しかし、顧客の情報が複数のシステムにバラバラに点在していると、エージェントのストレスや無駄の多い煩雑な作業につながります。

さらに、中小規模の小売企業には、大きな追加コストを避けながら成長しなければならないという独特の課題があります。そのためには、テクノロジーを活用して、デジタルと実世界がブレンドされた環境でのチームワークを可能にする必要があります。操作が簡単なZendeskのインターフェースとインテグレーションを導入することで、チームの結束やコラボレーションが容易になります。

## 顧客事例

### HARRY'S

ニューヨークに本社を置き、シェーバーなどのパーソナルケア製品を販売するHarry'sは、2013年に12名のチームで創業して以来、600名以上の従業員を抱えるまでに成長しました。どの企業にとっても、高品質なサービスを維持しながらビジネス規模を拡大するのは大変な任務です。**Harry's**はZendeskのMaestroQAインテグレーションを活用して、全チャンネルの品質保証を監査しました。これにより、品質保証プロセスに従事するエージェントは、直接顧客に向き合う業務により多くの時間を割くことができました。また、品質保証の時間短縮により、Harry'sでは長期契約エージェントに焦点を絞った教育研修の展開が可能になりました。

## おすすめのツール

**SnapCall**では、チャット内での音声通話やビデオ通話、画面共有が可能です。SnapCallを利用することで、会話の中でそのままビデオ通話や音声通話を開始できるため、電話番号を確認したり、サードパーティーアプリに移動する必要がなくなります。

**ViiBE**は、コールセンターでのヘルプデスクサポートに特化したビデオアシスタントシステムです。ViiBEを使用して、ビデオ通話や画面共有などをZendeskに統合できます。

# 03 チャットボックスの 活用でカスタマー サービスが迅速に

小規模企業は、作業時間を節約しながら顧客が求める優れたサービスを提供する必要があります。そのソリューションの1つが、チャットボットです。AIを利用したテクノロジーは、大企業だけのものではありません。チャットボットを活用して、よくある質問への回答を自動化し、反復的なタスクを削減することで、ビジネスの時間を創出できます。消費者は、注文状況を確認するなどの簡単な問い合わせ、特に通常の営業時間外に何かを聞きたいときにはチャットボットが非常に役に立つと感じています。マーケットプレイスでは、Zendeskとの連動によりチケット量の軽減、サポートコストの削減、顧客満足度の向上に貢献するチャットボットアプリを提供しています。また、チケットの自動ルーティングやタグ付けのほか、感情分析を行ったり、適切なマクロを適切なタイミングでエージェントに提案するAI搭載型アプリを活用することで、エージェントの効率化を促進し、顧客からの問い合わせに迅速に対応できるようになります。

## 顧客事例

### shapermint

シェイプウェアの直販マーケットプレイスであるShapermintは、**Ada**の会話型ボットを導入し、すぐにその効果を実感しました。AdaのチャットボットはZendeskのチケットシステムやメッセージングシステムと統合されており、必要に応じて顧客からの問い合わせをシームレスにライブエージェントに引き継ぎます。Ada導入の結果、顧客エンゲージメントは15%向上し、エージェントの顧客満足度は98%に改善され、ライブエージェントのサポートによる販売の割合は50%増加しました。また、AdaはShopifyと連携しており、顧客にリアルタイムで注文ステータスを伝えることができます。これにより、注文状況に関する顧客からの質問が75%も減少しました。同じ統合機能により、顧客からの返金要請の際にもボットが注文情報をライブエージェントに引き継ぎます。これにより、エージェントは交換や返金を円滑に行うことができます。

## おすすめのツール

**ZendeskのAnswer Bot**はAIを駆使したカスタマーサポートを提供し、サポートチームと並行して顧客をサポートします。簡単にセットアップ可能で、顧客情報の収集や、よくある質問への自動回答を提供します。

**Thankful**は、Zendeskとのシームレスなインテグレーションをわずか数分で展開します。このAIは、メールやSMS、チャット経由で顧客から受け取った簡単な質問に、人の手を借りずにすべて対処します。

# 04 顧客データを統合して、ビジネスを改善

購入先のブランドに優れたサービスを求める顧客が増加しています。Eコマースの登場により、顧客はいつ、どこにいても簡単に買い物を楽しめるようになりました。欲しいものを購入する手段が無数にある現在、小規模企業はカスタマーリレーションの質で勝負するようになっており、またその改善こそがビジネスの優位性につながります。しかし、顧客の期待に応え続けるには、トレンドを把握する能力が必要です。

詳細なデータを入手できれば、これまで見逃していた貴重なインサイトを得られるようになります。また、顧客の注文や料金などの情報をスプレッドシートで管理する必要もありません。すべてのシステムからデータを一括取得するZendeskのレポートダッシュボードを使えば、在庫やサポートチャンネルに影響を与える購買行動の把握が可能になります。また、高度な分析機能を活用してトレンドを特定することで、市場の変化に敏感に反応できます。これにより、適切な在庫管理や、一人ひとりに最適化した体験の提供が可能になり、ブランドロイヤリティの促進にもつながります。

## おすすめのツール

**Mailchimp**は、あらゆるオーディエンスデータとマーケティングチャネルを統合する販促支援ソリューションです。Mailchimpのキャンペーンにアクセスすることで、エージェントはすべてのインタラクションを1か所に表示できるほか、ターゲットリストを作成して顧客と積極的にコミュニケーションをとることができます。

**Klaviyo**のライフサイクル管理ツールは社内のサポートデータと統合可能で、これにより企業は有望なターゲット顧客を簡単に特定できます。未解決のチケットを持つユーザーをキャンペーン対象から外したり、購入意欲の高い顧客に積極的にアプローチしたりできます。



# 05 顧客の声に耳を傾けて、ロイヤルティを形成する

顧客に感動を届ける小売企業には、計り知れない成長のチャンスがあります。その努力は顧客を幸せにするだけでなく、ロイヤルティも育みます。それを実現するためには、顧客の声に耳を傾ける必要があります。顧客からのフィードバック収集により、顧客について知りその好みを把握することで、カスタマーリレーションシップを最適化できます。小規模小売企業の場合は特に、顧客の意見を正確に把握することが重要になります。企業の対応に不満を感じた顧客はすぐに離れてしまいます。しっかりと耳を傾けることで顧客の問題解決につながり、そこからロイヤルティが育ちます。コーディングが不要なオンラインフォームビルダーや、すべてのコミュニケーションプラットフォーム上でアンケートを送信する自動化機能により、顧客からのフィードバックを簡単に収集できます。





## 顧客事例

# BOXYCHARM

事業が急速に拡大するなか、**BoxyCharm**は契約ユーザーに最高品質のサービスを継続的に提供しながら需要にも対応するために、カスタマーサポートのシステム拡大を検討していました。同社はTrustPilotと連携することで、積極的なブランドマネジメントを可能にしました。現在、TrustPilotのレビューに投稿されたBoxyCharmのフィードバックやコメントは、すべてチケットに変換されてZendeskに取り込まれています。BoxyCharmには、それらのフィードバックに返答し報告されたあらゆる問題に対処する、専任の評価管理チームがいます。TrustPilotとの連携により、BoxyCharmはコミュニティと顧客を優先するというミッションに継続的かつきめ細かに取り組めるようになりました。



## おすすめのツール

**SurveyMonkey**は、フィードバックをアクションに変換し、顧客の反応を数値化して把握することで事業の成長に貢献します。ターゲットリスト上の顧客へのアンケート送信や、ユーザーセグメント別のメッセージ調整など、あらゆるアクションをすべてZendesk上で完了できます。

**TrustPilot**は誰もが利用できるカスタマーレビュープラットフォームで、企業が消費者からの声に耳を傾け信頼強化に役立てる場所となっています。このインテグレーションを使えば、現行のカスタマーサービスのワークフローはそのまま、TrustPilotレビューへの対応をZendesk上で管理できるようになります。

**Yotpo**は、チケットのクローズに合わせて顧客にメールを自動送信し、カスタマーサービス体験についてのレビューをリクエストします。レビューは自動または手動で企業サイトの好きな場所に表示できるほか、FacebookページやTwitterアカウントにも反映されます。

# 6 発送と返品をスピーディーに、そして簡単に

顧客がそこにいる限り、カスタマージャーニーは決して終わりません。小売業者は、自動化通知によりいま荷物がどこにあるかをシームレスに顧客に伝えるため、一般的な問い合わせはチケットになることなくその場で解決されます。また、顧客が購入に不満を抱いた場合でも、Zendeskのインテグレーションにより、迅速かつ手間のない返品手続きが可能です。これにより、少数精鋭チームはより複雑な案件に集中して対処することができます。

## 顧客事例

### Feed.

**Feed.**は、高品質かつ高栄養価のスナックをどこでも簡単に楽しむためのサービスを提供する、パリのスタートアップ企業です。同社はヨーロッパ全域に自社商品を届けます。注文中に予期せぬ問題が生じた場合、Feed.チームはShipupインテグレーションを使用して顧客に自動で連絡をとります。「Shipupを使用することで、チケットの量を劇的に削減できました」と、Feed.のカスタマーサポートおよび満足度マネージャーを務めるAurore Gallandは話します。「前もって問題について顧客に知らせることができれば、顧客は企業に連絡する必要がなくなります。そうすれば、企業は問題解決にもっとスムーズに取り組めるようになります」

## おすすめのツール

**Returnly**は、顧客が要らない商品を返品する前に欲しい商品を手に入れられる唯一の返品ソリューションです。Returnlyでは、返品完了後に同じストアサイト内での買い物に使用できるインスタントクレジットが顧客に付与されます。

**Narvar**では、顧客とエージェントは可視化された注文追跡を確認でき、顧客はたった数クリックで返品や交換の手続きを完了できます。

**ShipStation**では、販売場所や発送先にかかわらず、小売企業は受注から発送までの処理を簡単に管理できます。また、このインテグレーションにより、Zendesk上で注文データの取り込み、検索、表示も可能になります。

**Shipup**は、各ブランドに特化した、直感的な「購入後」の体験を購入者に提供します。さらに、Zendeskのインテグレーションによって、カスタマーチケット上に直近の注文情報が表示されるため、エージェントは顧客サポートに必要なすべての情報を簡単に取得できます。

# 今こそ、カスタマーエクスペリエンスを強化するときです。

より快適な体験を顧客に提供することはサポートチームの支えにもなり、またトレンドの先取りにもつながります。成長中の企業、家族経営の小さな商店、またはネット小売業者など、Zendeskには、あらゆるビジネスにおいて顧客が求める優れた体験を生み出すために必要な機能を備えています。

[今すぐ無料トライアルを開始しましょう。](#)



zendesk