

2023年6月14日

テレビ通販におけるWEB受注を最大化する「TV×チャットフォーム」サービスを提供開始

～ 急激に増加しているスマートフォン経由の購入を促進、30-50代の新規顧客獲得に効果 ～

STREET HOLDINGS のグループ会社で、ダイレクトマーケティング企業を支援する株式会社トリステージ（本社：東京都港区、代表執行役社長：倉田 育尚、以下、当社）は、この度、チャットフォーム領域で知見の深い株式会社 wevna1 と共同で、テレビ通販（インフォーマーシャル）におけるWEB 経由受注の効率を最大化することを目的とした「TV×チャットフォーム」サービスの提供を開始いたします。



■ サービス提供の背景

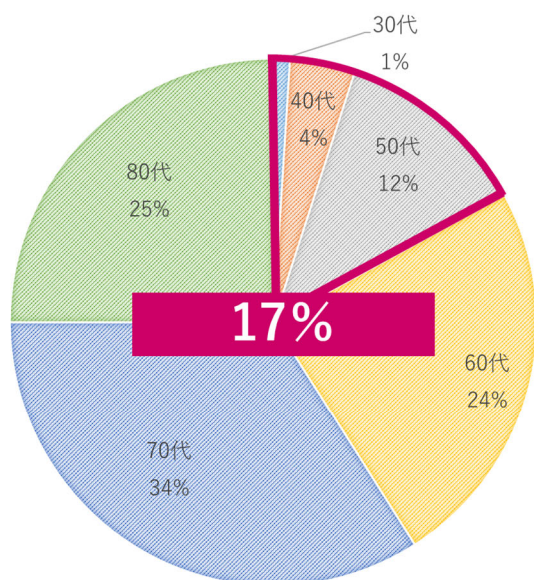
当社は、2021年より、テレビ通販からWEBに遷移する際の入り口として映像素材に「QRコード※」を設置し、放送枠データと受注を紐づける「QRトラッキング」サービスを導入・支援しております。

その検証により、通常、テレビ通販番組では獲得につながりにくいとされてきた30～50代の新規顧客の獲得にも効果があることが判明しています。

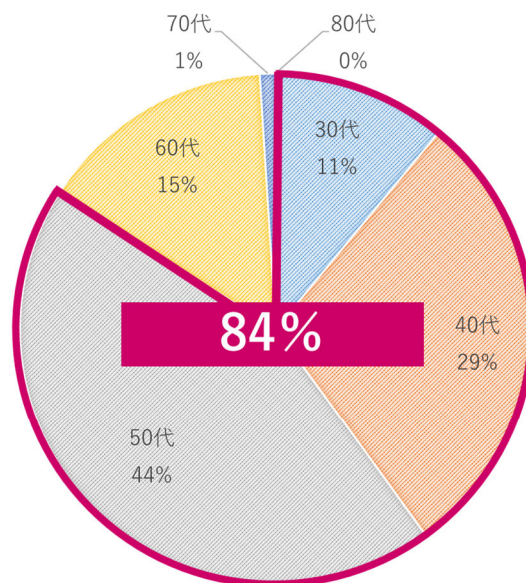
QRコード経由の購入は、今後更に増加していくことが予想されます。そのため、QRコード→WEB受注の導線の最適化を行うことがテレビ通販の売上を最大化することに繋がると考え、今回サービスの提供に至りました。

※「QRコード」は、株式会社デンソーウェブの登録商標です。

フリーダイヤル経由の受注層分布



ウェブ経由の受注層分布



■「TV×チャットフォーム」サービスとは？

チャットフォームとは、WEB サイトの中に埋め込まれ、自動的に会話を行うプログラムのことを指し、WEB 上でのユーザーの問い合わせや要望に応じて、予めシナリオ化された内容を自動で回答したり、サポートしたりする機能を持ちます。当サービスでは、その特徴を活かしつつ、テレビインフォーマーシャルに特化した「UX デザインの採用」および、「WEB 誘導後の導線設計」まで支援することで、購入率向上や新規顧客獲得の支援を行います。

「TV×チャットフォーム」サービス

テレビインフォーマーシャルに特化した「UXデザインの採用」および、「WEB誘導後の導線設計」



番組放映中画面のQRコードを読み取り、チャット購入フォームをスムーズに立ち上げることができます。

新たな
購入導線

TV×チャットフォームサービス UXデザイン



テレビインフォーマーシャルに特化したUXデザイン。
購入経路を増やすことでよりスムーズな購入体験を実現します。

WEB導線設計



トライアルオファー、定期オファーを促進する。
シナリオプランニングおよびLPデザインの設計を行います。

※番組へのQRコード挿入は必須です。演者による説明は任意ですが、QRコード流入数増加になります。
※チャット決済内のクリエイティブ制作は、弊社で行います。素材につきましてはご提供ください。

■トライステージが提供するテレビインフォーマーシャル領域のチャットフォームと導線改善 3 つの特徴

① テレビ通販番組視聴者に対して、「WEB 誘導後の導線設計」を提案し、離脱を最小限に抑える。

テレビ通販番組の視聴者に対して番組内で QR コードを表示し、視聴者がご自身のスマートフォンを使い、WEB ページに遷移します。この行動を選択した視聴者は、「購入意向が非常に高いユーザー」であることが推測されます。そのため、そのユーザーの体験をふまえた、「シナリオの設計」や「UX デザイン設計」といった WEB 誘導後の導線改善が非常に重要であり、その「導線設計のご提案」を含めて支援することで、ユーザーの離脱が最小化され購入件数の最大化が期待できます。

「WEB誘導後の導線設計」



番組を視聴し、すでに商品情報を認知・内容理解している視聴者に対して、WEB誘導後の情報を精査・プランニングします。

- LPの情報の精査
- チャットフォームのシナリオ設計
- 定期購入への導線
- アップセル誘導の導線

主に上記の項目をプランニング、導線設計を支援いたします。

② チャットフォームの活用で、コールセンターでは取得が難しかった「クレジットカード情報」や「メールアドレス」情報の取得が容易となり、「F2 転換率」が向上。さらに、一般的な購入フォームと比較しても「定期引き上げ率」の向上も期待できる。

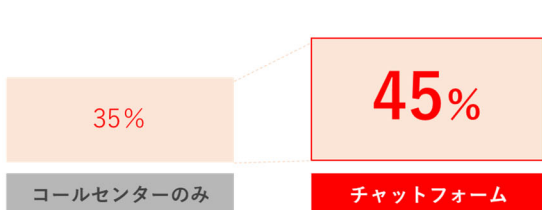
コンタクトセンター（コールセンター）では通常、取得が難しかったクレジットカードやメールアドレスの取得が容易となるため、自動定期購入や買い忘れなどが起きづらく、また CRM としてのメールマガジンの発信や顧客ひとりひとりに応じたメッセージ送信も可能となります。

そのため、wevna! 社の事例によると、コンタクトセンター経由と比較すると、チャットフォームを活用することで、F2 転換率が 10%程度高くなる傾向にあります。

また、定期引き上げ率も、通常購入フォームより、チャットフォーム決済の方が、10%ほど高くなる結果も出ております。（wevna! 社調べ）

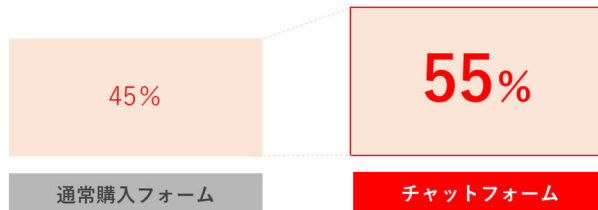
F2転換率

電話注文よりチャットフォーム注文の方が10%ほどF2転換率が高くなります。購入体験時に、ユーザーの能動的なアクションと視覚情報が相まって、商品購入完了時点でエンゲージメントが高い状態を作り出しています。



定期引上げ率

QRコードでWEB遷移させる場合、通常購入フォームよりチャットフォーム決済の方が10%ほど引き上げ率が高い結果となります。



③ WEB 受注を活用することで「新規顧客の若返りも期待」 30～50 代の獲得も。

某企業での実績では、WEB 経由（QR コードおよび LP 活用）では、WEB 経由の UX を活用した施策と、フリーダイヤルのみを利用したテレビ通販では、購入者の属性（年齢層）が変わりました。このように、売上を単純に上乘せすることが期待できます。

■ 今後の予定

すでに当社顧客の一部にはご提案・ご導入が決定しており、2023 年夏以降に実績ベースの事例をもとに、さらなるシナリオプランニングの強化や、データ取り込みを通じて、ダイレクトマーケティング支援の強化を行います。

■ 株式会社 wevnal とは

消費者および企業の LTV 最大化をブランド体験（Brand Experience）の向上を通じて実現する BX プラットフォーム「BOTCHAN」の開発と提供するテクノロジーカンパニー。消費者とのタッチポイントとなるそれぞれのファネルで一貫したブランドサクセス支援を行うことで、快適なブランド体験を提供し、企業のブランド体験の価値向上を支援。

【株式会社トライステージ 会社概要】

所在地：東京都港区海岸 1-2-20 汐留ビルディング 21 階

代表者：倉田 育尚

設立：2006 年 3 月 3 日

URL：<https://www.tri-stage.jp/>

事業内容：テレビ通販をはじめとするダイレクトマーケティング事業を総合的に支援。

業界トップシェアの通販メディア枠の扱いに加え、映像制作、コンタクトセンター、データ分析等、ダイレクトマーケティング事業に必要な機能をトータルで提供。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社トライステージ サービス担当 寺前、須永 広報担当 鈴木

Tel：03-5402-4111（代） E-mail：info@tri-stage.jp