

## 米国電子小売業におけるWebベースCRM

ネット専業企業（いわゆるドットコム企業）に対する株式市場の熱狂こそ醒めたものの、インターネットやWebサイトを介し、IT（情報技術）を駆使する電子小売業はノウハウを着実に蓄積し、業績を上げている。本稿では、その成果であるWebベースCRM（対顧客関係管理）の実例を紹介する。

### 電子小売業の課題

電子小売業では、顧客が見て、実際に商品を手にとってみることや、店員とのやりとりを通じて商品特性を理解することなどができないという構造的な課題があった。店頭販売に比べ、商品情報の検索やショッピング時間の節約といった優位点を強調したとしても、特に衣料品では商品アイテム数が多く、顧客の嗜好により決定されるために、この課題を解決しないことには顧客層拡大がままならなかった。

そこで、衣料品販売の電子小売業者は、Web上で商品画像を360度回転させて表示したり、myモデル（自分の体型・髪型・目の色・肌の色などを入力すると、画面上にモデルが現れ、着せ替え人形のように商品イメージを確認できる）機能を導入したり、商品に関する質問にテキストベースで答えるライブチャット機能を導入したりしてきた。

しかし、顧客が持つあいまいなニーズを、店員が汲みとってアドバイスするといった、店舗であれば受けられるサービスはできなかった。これに応えようとする試みがWebベースCRMであると考えられる。そこで、具体的な成果を上げた企業の事例を紹介する。

### ランズエンド社のWebベースCRMの事例

米国の大手衣料品カタログ販売のランズエンド社は、2000年9月より、「ランズエンド・ライブ」サービスを開始した。カタログ販売の顧客から商品アドバイスを求める電子メールを多数受け取った結果、電子小売業であっても顧客とのインタラクティブなやりとりが重要であると認識したためである。実際に体験すると、以下のようなことがわかった。

利用日時として、金曜日の午後8時（米国西海岸時間）を選んだ。平日ではあるが東海岸では午後11時であり、サービス時間外かと気になった。

ランズエンド社のWebサイト上にある「ランズエンド・ライブ」画面で氏名と電話番号を入力し、コネクトボタンを押した（図1参照：電話回線は、Webアクセスとは別回線が必要である）。

米国ではコールセンターに電話を掛けても数分以上待たされることが多く、筆者も席を離れようとしたが、数秒後には担当者から電話が入った。

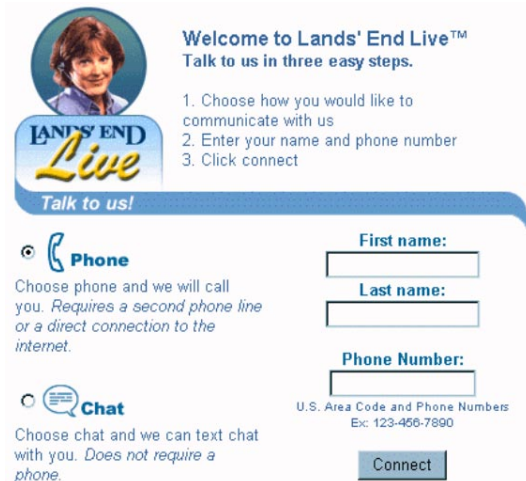
の操作により、ランズエンド社は、筆者のIPアドレスと閲覧中の画面を特定した。担当者は、電話しながら、筆者と同

じ画面を見ながら質問に答え、必要に応じサイト上の特定ページを顧客のPC（パソコン）に「送る」ことができた。

利用してみると、まず の対応の速さは驚くべきものであった。一般的に電話でのカスタマーサポートでは、電話がかかりにくい、メールの回答が遅いなど、とにかく嫌な思いをさせられるからである。また、 のステップで担当者と話してまた驚かされた。「ビジネス向けの靴は？」「服のサイズ対応表は？」など、筆者が電話で尋ねると、担当者は「では今から送るから」と回答し、その直後に筆者のPCに該当画面が表示されたのである。実を言えば、サイズ対応表が送られてきたのも、「日本から米国に来て間もなければ、USサイズ表記に慣れてないだろうから」と、会話の中で担当者が状況を判断したからである。チャット機能と違い、電話とPCによる交信はより人間的な感触があったし、担当者の接客スキルの高さが印象的であった。

ランズエンド社では、これらの取り組みにより、年間延べ3800万人のサイト訪問、2000年度インターネット売上 1 億3800万米ドル（1999年度は6100万米ドル）と前年比倍増、顧客アクセス 1 回当たりの購買点数の増加、アパレル関連サイト第 1 位の顧客評価（フォレスト社調査）などの成果を上げている。

この成果の背景には、60名の担当者にWebブラウジングや、キータイプ（チャット対応のため）の特別講習を施し、20台の



Welcome to Lands' End Live™  
Talk to us in three easy steps.

1. Choose how you would like to communicate with us
2. Enter your name and phone number
3. Click connect

Talk to us!

☐ Phone  
Choose phone and we will call you. Requires a second phone line or a direct connection to the internet.

☐ Chat  
Choose chat and we can text chat with you. Does not require a phone.

First name:

Last name:

Phone Number:

U.S. Area Code and Phone Numbers  
Ex: 123-456-7890

Connect

図1 「ランズ・エンド・ライブ」の導入画面  
(<http://live.landsend.com/CallFormChat.html/>)

Web対応端末を専用に割り当て、画面操作のため、シスコシステムズ社製のコラボレーティブサーフィング（遠隔地点で同時同画面のWebブラウジング）技術を導入した、などがある。

### WebベースCRMで小売が変わる

この事例で着目すべきは、サービス提供者（企業）側が顧客のWeb画面を遠隔操作している点である。日本においても顧客がPC操作に不慣れなことが、電子小売業の裾野の広がりを阻害していると言われているが、WebベースのCRM技術がこの問題を解決する可能性がある。サービス提供者が顧客の画面を操作するようになれば、高齢者市場などを対象に、新たな電子小売りサービスが始まる可能性もある。

（NRIパシフィック 中田浩司）