



ワインご購入の際の疑問や迷いをリアルタイムに解決  
**エノテカ・オンラインでWEBチャットによる  
お客様サポートを導入！**

エノテカ株式会社(本社:東京都港区、社長:黒木 誠也)が運営するワイン通販サイト「エノテカ・オンライン」(<https://www.enoteca.co.jp/>)が、2019年5月28日(火)より、WEBチャットサービスを導入しました。

このサービスは、エノテカ・オンラインのWEBサイトを一定時間閲覧されているお客様に、「ご不明な点はありませんか? ワイン選びのお手伝いをします。ぜひご相談ください。」など、見ているページの種類に応じたメッセージとともに、チャットの招待を実施するものです。

お客様が画面の案内に沿ってチャットを開始いただき、質問事項を入力いただくと、エノテカ・オンラインの担当オペレーターがリアルタイムに回答します。お客様の疑問や迷いを即時に解決し、電話やメールより気軽に相談できるWEBチャットサービスをご提供することで、お客様に対して細やかなフォローを行うことができ、より快適にエノテカ・オンラインをご利用いただけるようになります。

今回の導入においては、スマートフォンユーザーの増加に伴い、スマートフォンを使ったSNSでのリアルタイム、かつ短文テキストコミュニケーションが主流になっていることが背景にあります。

エノテカ・オンラインの「コンシェルジュサービス」ではかねてからメールや電話でワインのご相談を承っていますが、電話の問い合わせはハードルが高いと思うお客様が増えていること、また、メールではリードタイムが長くなってしまふことから、リアルタイムでお客様の疑問や課題を解決し、スムーズにご購入いただくことを目指しWEBチャットサービスを導入いたしました。

なお、WEBチャットサービスは、トランスコスモス株式会社がシステム導入支援を行い、システムは Showtalk を採用しています。

◆サービス概要

| 対象         | 内容   |
|------------|--|
| エノテカ・オンライン | エノテカ・オンラインでのお買い物全般についてのご質問。ワインについてのご質問やお支払方法、着日についてのご相談など。 |
| 対応時間       | 10時～18時<br>※上記以外の時間帯は無人Botでのご対応を検討中です。                     |
| 対応デバイス     | パソコン、スマートフォン、タブレット   |

## ◆WEB チャットサービスの画面イメージ

画面表示イメージ(スマートフォン)



WEB サイト上にチャットサービスが表示され、スタッフに問い合わせたい内容を選択することができます。

お手伝い内容を選択すると、担当オペレーターがリアルタイムで対応いたします。

ワインを探す目的など、項目を選んでいただき、この後にチャットサービスが続きます。お客様の目的に沿ってワインを選んでいただけるようになります。

## ◆「エノテカ・オンライン」について

「エノテカ・オンライン」は、当社が運営するオンラインショップです。いつでもどこでもインターネットでワインが買えるお店として、毎日新鮮な情報をお届けすること、ご注文商品を迅速にお届けすること、この2点を重要視しています。オンラインならではの情報量を活かして、新着情報をいち早く、また面白いワインの世界をご紹介します。また、店舗に限りなく近い便利さを実感していただくために、土日も含め原則毎日出荷し、「飲みたいワインがすぐ届く」サービスを目指しています。

エノテカ・オンライン <https://www.enoteca.co.jp/>

エノテカ株式会社 東京都港区南麻布 5-14-15 電話: 03-3280-6388 (代表)

【ニュースリリースに関するお問合せ】

エノテカ株式会社 電話: 03-3280-6572