

2024年1月9日

報道関係各位

GMO コマース株式会社

店舗の顧客対応を進化させる「GMO スタッフコネクト」提供開始

～スタッフの接客用 LINE を一括管理

スタッフの労働環境整備によりチェーン店の人的資本経営とブランド強化を実現～

GMO インターネットグループの店舗向けデジタルマーケティングのプラットフォームである GMO コマース株式会社（代表取締役社長：山名正人、以下、GMO コマース）は、2024年1月9日（火）に、スタッフ単体の接客用 LINE の活用を支援する「GMO スタッフコネクト」を提供開始いたします。

「GMO スタッフコネクト」は、スタッフの LINE アカウントを作成し、お客様と LINE でやり取りすることを支援するサービスです。コミュニケーションの強化によりお客様満足度が向上するとともに、スタッフのアカウントを管理することができるため、スタッフの労働環境が改善し、結果的にチェーン店の人的資本経営の推進につなげることが可能となります。



スタッフ単位の接客用LINEで囲い込み強化

その後いかがでしょうか？
来週以降ご予約枠に
空きがございますので、
下のメニューからご予約
ください。

ちょうど予約しようと思って
いました！予約しました。

早速ありがとうございます。
当日お待ちしております。

予約・予約確認 ブランドサイト
LINEで相談

GMO スタッフコネクト

【「GMO スタッフコネクト」について】

■背景

「GMO スタッフコネクト」は、店舗スタッフが直接お客様と LINE でつながり親しみやすい個別のコミュニケーションを行うことで、顧客満足度を向上させ結果としてリピーターの増加、売上の向上を目指すサービスです。

店舗の公式 LINE だけでは賄いきれなかった細やかなオンライン接客を実施するためには、これまではスタッフ個人の LINE を利用しなければなりません。しかしスタッフ個人の LINE では、退職時の顧客情報漏洩や労働時間外の接客などの労務的な懸念、さらにはブランドの世界観を統一できないなどの課題がありました。

そこで、GMO コマースは、LINE を通じて店舗スタッフとお客様とのコミュニケーションを安全かつ円滑にし、顧客満足度の向上と人的資本経営の推進をするために「GMO スタッフコネクト」の提供を開始することとなりました。

■「GMO スタッフコネクト」特徴

「GMO スタッフコネクト」では、スタッフが個人単位で運用する LINE アカウントを一括管理することができます。ログインユーザーを管理し、スタッフの退職時やスマートフォンの紛失時にログイン権限を取り消すことで、顧客情報の漏洩や持ち出しを防ぐことができます。また、労働時間外の接客を制限する機能を活用することで、スタッフのワークライフバランスの実現ができ、働きがいのある労働環境の構築とスタッフの権利保護が促進されます。

さらに、LINE のやり取りを記録した月次レポートの提供により、スタッフの LINE 接客効果を可視化して、売上への貢献を明確にします。これにより、スタッフの成長とお客様との関係構築が促進され、その成果を具体的に把握して評価することができるようになります。

加えて、LINE アカウントを管理している本部などで統一したブランドメッセージをスタッフ単体の接客用 LINE から一斉発信でき、ブランディングにも活用することができます。

■今後について

現在、すでに株式会社アースホールディングスが運営する美容室の「HAIR & MAKE EARTH」での導入が決まっており、居酒屋・フィットネスクラブ・カーディーラーなど様々な業界の大手チェーン店での導入も検討が進んでいます。

今後「GMO スタッフコネクト」では、LINE の文面を作ることが苦手なスタッフを支援する「AI によるメッセージ作成アシスト機能」も提供予定です。お客様一人ひとりに合わせた接客の提供を簡単にスピーディにすることにより、業務効率化とサービスレベル向上が期待できます。継続的な機能強化により、さらなるリピート顧客の増加と顧客満足度の向上を目指してまいります。

GMO コマースは「GMO スタッフコネクト」を通じて、お客様とのつながりを深める店舗事業者様の SDGs（特に目標 8：働きがいのある経済成長）の達成とブランド力の強化を目指します。

【「GMO スタッフコネクト」機能】

■『リッチメニュー固定』代行

スタッフ単体の接客用 LINE では、リッチメニューと呼ばれる、LINE トーク画面下部のメニューを固定表示することができます。「GMO スタッフコネクト」は、本部指定のリッチメニューの固定表示作業を専用のツールを用いて代行いたします。本部は、各スタッフのアカウントそれぞれのリッチメニューを設定・更新をする手間が省け、また、スタッフは個人による変更ができないため、ブランドイメージの統一を実現することができます。

■『本部からのメッセージ一斉配信』代行

本部からお客様へ告知したいメッセージの一斉配信を GMO コマースが代行サポートいたします。各スタッフのアカウントより、手間なくキャンペーンや営業時間のお知らせなどを配信することができます。

■『LINE 対応時間制限』機能

営業時間などに合わせたスタッフの LINE 対応時間制限が可能で、対応時間外にトーク画面に応答時間外のご案内を掲載するほか、メッセージが届いた際に連絡可能な予定日を自動返信する機能です。

緊急の連絡には対応時間外でも手動で対応するようモード切り替えができるので、万が一の時のお客様の要望に応えることができます。

■料金

初期費用は無料、月額料金はスタッフ 1 名当たり 300 円（税別）からの利用が可能で、最適なコストパフォーマンスを実現しています。店舗運営の質の向上を低コストで実現できます。

「GMO スタッフコネクト」単体でのご契約、もしくはLINE 公式アカウントの運用を含むLINE 関連サービスを提供している「GMO まるっと販促 DX」との併用も可能です。

■詳細はこちら

サービスサイト：<https://www.gmo-c.jp/service/gmo-staff-connect/>

【GMO コマースについて】

GMO コマースは、店舗向けデジタルマーケティングのプラットフォームとして各種 SNS を総合的に活用した OMO (Online Merges with Offline) 領域の支援に注力しております。

GMO コマースが提供する「GMO まるっと販促 DX」では、LINE 関連サービスを提供しており、LINE 公式アカウントの運用や友だち獲得の支援、Messaging API を活用した機能拡張ツールの提供、および LINE ミニアプリの開発などをサポートしております。これらを通じて、実店舗の販促支援に努めており、チェーン展開を行っている事業者様を中心に高い評価をいただいております。なかでも LINE 公式アカウントは 2014 年 5 月よりサービスを提供しており、約 8 年間の運用で蓄積したナレッジを活かした提案を担当制のサポート部隊から提供することで「GMO まるっと販促 DX」における LINE 公式アカウントの 1 年後の継続率は 84% ^(※) という高い実績を有しております。

今後も GMO コマースは、販促担当者様に寄り添った担当制のサポートを強みに、実店舗を中心とする事業者様の売上拡大に貢献してまいります。

(※) 当社調べ。LINE 公式アカウントとサービス統合された LINE@の提供を含む。2023 年 11 月時点。

以上

【報道関係お問い合わせ先】

- GMO コマース株式会社
経営企画部 横田
TEL : 03-3770-7030 FAX : 03-3770-7031
E-mail : info@gmo-c.jp

【サービスに関するお問い合わせ先】

- GMO コマース株式会社
商品企画部 山本
TEL : 03-3770-7030 FAX : 03-3770-7031
E-mail : service_inquiry@gmo-c.jp

- GMO インターネットグループ株式会社
グループコミュニケーション部 広報担当 山崎
TEL : 03-5456-2695 E-mail : pr@gmo.jp

【GMO コマース株式会社】(URL : <https://www.gmo-c.jp/>)

会社名	GMO コマース株式会社
所在地	東京都渋谷区道玄坂 1 丁目 2 番 3 号 渋谷フクラス 13 階
代表者	代表取締役社長 山名 正人
事業内容	■店舗向けデジタルマーケティング支援事業
資本金	2 億円

【GMO インターネットグループ株式会社】(URL : <https://www.gmo.jp/>)

会社名	GMO インターネットグループ株式会社 (東証プライム市場 証券コード 9449)
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事業内容	■インターネットインフラ事業 ■インターネット広告・メディア事業 ■インターネット金融事業 ■暗号資産事業
資本金	50 億円