

オペレーターが、お客さまの画面を確認しながらサポート！
「小田急百貨店オンラインショッピング」で、画面共有サービス
『Withdesk Browse (ウィズデスク ブラウズ)』を開始

株式会社小田急百貨店（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：樋本達夫）は、ECサイト「小田急百貨店オンラインショッピング」において、2020年9月30日（水）から、グラフィックテクノロジー株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役 CEO：田口湧都）が提供する画面共有サービス『Withdesk Browse（読み方：ウィズデスク ブラウズ、URL: <https://www.withdesk.com/>）』を開始します。



▲オペレーターが、お客さまの画面を確認しながらサポート！

<導入背景について>

コロナウイルス感染症の拡大に伴って通販サイトのニーズが高まり、「小田急百貨店オンラインショッピング」では、5月～8月の食料品や化粧品の売上げが前年対比約3倍となるなど好調に推移しています。また、中元商戦においては、従来の利用客より年代の高い方の利用が増えたことから、ウェブ操作に関する電話問い合わせが急増しました。

初めて利用する方や不慣れな方からの問い合わせ対応においては、これまでの電話（音声）のやり取りだけでは状況が把握しにくいという説明を理解していただくことが難しく、また、一人のお客さまに時間が掛かることもあるため、電話問い合わせ接続率にも課題がありました。そこで、よりスムーズで分かりやすいご案内とサポート時間の短縮に繋げるべく、オペレーターが、お客さまの画面を確認しながら操作案内や注文サポートを行うことができる画面共有サービス『Withdesk Browse』を導入することとしました。

当社では、サービスの拡充を図ることで安心してお買い物いただける環境を整え、より幅広い年代のお客さまに利用していただきやすいオンラインショッピングサイトを目指します。

<サービスの仕組みについて>

電話問い合わせのあったお客さまにオペレーターがコード番号を口頭でお伝えし、それを入力いただくと画面が共有できるようになり、オペレーターが電話対応しながらお客さまの操作を確認したり、直接カーソルを動かしたりできるようになるという仕組みです。利用デバイス（PC・スマートフォン・タブレット）を問わず、即座にサポートを提供できるようになります。

パスワードやクレジット番号などはオペレーターに見えないようにマスキングできるとともに、画面共有の対象範囲が当該ウェブページに限られ、お客さまのデスクトップや別のタブで表示しているページは共有されないなど、セキュリティを考慮したサービスです。