

ライブ動画配信中に、配信者と対話しながら EC サイトで商品を購入！ 小田急百貨店で、「接客特化型ライブコマース」の トライアルを実施します。

～8月10日（月・祝）、『creatorie（クリエイリエ）』のアクセサリーを販売～

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、キタムラ・ホールディングスグループで写真を軸とした新規事業を創出する株式会社 CCC フォトライブラボ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：白砂晃）と協業し、2020年8月10日（月・祝）、商品紹介のライブ動画配信中に、視聴者が配信者と対話しながら EC サイト「小田急百貨店オンラインショッピング」で商品を購入できる「接客特化型ライブコマース」のトライアルを実施します。

当日は、繊細で大人心をくすぐる、日本人クリエイターの感性に出会えるセレクトショップ『creatorie（クリエイリエ）』で取り扱っているアクセサリーを販売します。トライアルの検証結果をふまえて、今後もカテゴリーを変更しながら継続していく予定です。



▲ライブ動画配信イメージ



▲画面イメージ

<「接客特化型ライブコマース」の仕組みについて>

現在、各企業が導入しているライブ動画配信は、“多数の視聴者に向けた発信形式”、または“事前に予約した視聴者との一対一の対話形式”が多く見られますが、今般実施する「接客特化型ライブコマース」は、双方の長所を兼ね備えながら EC サイトと連動した新しい取り組みです。

Web 会議ツール「Zoom」を使用し、複数の視聴者を対象に配信者が商品紹介のライブ動画を配信。接客を希望する視聴者が「手を挙げる」機能を使うと、その方は配信者と顔を合わせて直接言葉を交わすことが可能となります。また、こうした一対一のやり取りは、視聴者全員が共有できます。（接客を受けているお客さまの顔は表示されません。）

さらに、紹介している商品 URL をクリックすると、当社 EC サイト「小田急百貨店オンラインショッピング」に誘導する仕組みとなっています。

<「接客特化型ライブコマース」の特長について>

多数の視聴者に向けた発信形式のような臨場感を味わいながら、一対一の対話形式のように接客を受けている感覚で商品の購入を検討できることが特長です。共有されるのは音声のみであるため安心して参加できるとともに、他の人のやり取りを聞いて自身の疑問が解消されることで、質問の重複の回避に繋がります。また、直接言葉を交わすことで、配信者が画面上にテキストで表示された視聴者からの質問を読んで回答するスタイルより、スムーズな応答が可能となります。

新しい生活様式に合わせて安心・安全な買い物環境が求められるなか、当社では、オンライン上での接客の場を提供し、顧客ニーズを引き出しながら商品提案を行うライブコマースを通じて、新たなお客さまとの接点を創出し、売り上げの拡大を図ります。

「接客特化型ライブコマース」のトライアルの概要は、下記のとおりです。

記

1. 実施日 2020年8月10日（月・祝）
2. 実施時間 20時～21時（予定）
3. 利用方法 8月5日（水）より、小田急百貨店ホームページ、新宿店公式ツイッターなどでライブ動画配信について告知。当日は、ライブ動画の視聴のほか、希望すれば「手を挙げる」機能を使って接客が受けられる。「Q&A」機能を使って配信者へテキストでの質問も可能。商品 URL をクリックし、「小田急百貨店オンラインショッピング」にて商品購入。

事前にスマートフォンもしくはパソコンに Zoom アプリをダウンロードし、当日の開催時間に以下リンクにアクセスすると参加可能。

<https://us02web.zoom.us/j/88086263572>

※ 視聴方法の詳細については、8月5日（水）以降、小田急百貨店ホームページをご参照ください。

4. 紹介商品 小田急百貨店の自主編集ショップ『creatorie（クリエイリエ）』で販売する『XSORI（エクセソリ）』のアクセサリー
5. 購入方法 小田急百貨店オンラインショッピング「クリエイリエオンライン」
<https://lnky.jp/3LeQgsZ>
※ 新宿店本館4階『creatorie（クリエイリエ）』のショップでも販売しています。
6. サービス案内動画 <https://www.youtube.com/watch?v=e-zzZDHnpM4&feature=youtu.be>



以上