Press Release
＜報道関係者各位＞

情報解禁：2016 年 9 月 28 日
株式会社ガイアックス

アディッシュ、ウェブ接客プラットフォーム「KARTE」のプレイドと提携
EC ショップの Web 接客運用代行を提供開始

株式会社ガイアックス（本社：東京都品川区、代表執行役社長：上田祐司、証券コード：3775）の 100%子会社である投稿モニタリングおよびカスタマーサポート事業のアディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：江戸浩樹、以下 アディッシュ）は、1,000 社以上のカスタマーサポートの運用実績を活かし、800 社以上の導入実績のあるウェブ接客プラットフォーム「KARTE」を提供する株式会社プレイド（本社：東京都品川区、代表取締役社長：倉橋健太、以下プレイド）と業務提携することをお知らせします。EC ショップ向けに「KARTE」とその運用代行のパッケージサービスの提供を開始いたします。

「KARTE」は、ユーザー1 人 1 人のサイト内動向をリアルタイムに解析・可視化・分析を行い、ユーザー毎にセグメント分けすることでユーザーが本当に必要としている提案を最適なタイミングで行うことができます。アディッシュは、この「KARTE」の運用を設計し、ユーザー毎の購買までのストーリーをシナリオ化、PDCA を回し続けることでサイトの活性化につなげます。併せて、ユーザー目線でのカスタマーサポートを行うことで導入先企業・サービスへのロイヤリティを向上させます。今回の提携により、ワンストップでのサービス導入とスムーズな運用が可能となります。

■サイト外での SMS、メール、Facebook 通知での接客もできる KARTE

「KARTE」は、ウェブサイトに数行のコードを埋め込むだけで、来訪者の特徴や行動をリアルタイムに解析し可視化・分析することができ、個々の来訪者にあわせたメッセージ配信などを可能にするサービスです。ウェブサイト上の「ポップアップメッセージ」によるサイト内での接客から、2016 年 3 月より提供開始した「KARTE TALK」によるメールやプッシュ通知（チャット、SMS、メール、Facebook 通知、ブラウザ通知、スマホ通知）などを利用したサイト外の接客までを提供するツールを提供しています。そして、これらの異なるコミュニケーションを 1 つのタイムラインで一元管理することが可能です。これにより、より円滑なコミュニケーションを実現しています。



■「KARTE」の運用で、サイト訪問者の購入率を UP させてきたアディッシュのサポート

アディッシュは、「KARTE」を活用し、ユーザー 1 人 1 人のサイト上での動向を分析、ユーザー毎の購入や追加購入までのストーリーをセグメント毎にシナリオ化し、セグメント毎に Web サイトにタグを設定することで、Web での接客を運用してきました。さらに、Web 接客の満足度を向上させ、サイト訪問者の購入率や満足度を UP させるために、チャットサポートなどが可能な「KARTE TALK」では、ウェブサイト上のチャット、SMS、メール、Facebook 通知、ブラウザ通知、スマホ通知を活用し、リアルタイムの接客を代行しています。特に、サイト訪問者に対して、週末や深夜のリアルタイムでのチャットサポートを代行することで、対応が手薄になりがちなサイト訪問者の購入率や満足度を向上させてきました。



■関連 URL

EC 運用者向け　Web 接客運用代行サービス　http://frontsupport.jp/ec/

■アディッシュ株式会社　概要

設立：2014 年 10 月 1 日

資本金：3,000 万円（ガイアックス 100%子会社）

代表取締役社長：江戸　浩樹

本社所在地：東京都品川区西五反田 1-21-8　KSS 五反田ビル　5F

事業内容：ソーシャルメディアモニタリング、ソーシャルアプリサポート

従業員数：アディッシュ関連会社（アディッシュ仙台株式会社、アディッシュ福岡株式会社、株式会社 GaiaX Interactive Solutions、Gaiax Asia Corporation）379 名、本体 92 名（パート、アルバイト含む）

URL：http://www.adish.co.jp/

■株式会社プレイド　概要

設立：2011 年 10 月

資本金：3 億 3,504 万円

代表取締役社長：倉橋　健太

本社所在地：東京都品川区西五反田 1-5-1 A-PLACE 五反田駅前 4F

事業内容：ウェブ接客ツール「KARTE」の開発・運用、EC 特化型メディア「Shopping Tribe」の企画・運用

本リリースに関する問合せ先

アディッシュ株式会社　　眞鍋

TEL：03-5759-0334（代表）　E-mail：info@adish.co.jp