

LINE、STAFF STARTとともに新たな接客体験の提供と買い物体験のリデザインを目指し業務提携契約を締結

2021.05.14 法人向けサービス

店舗スタッフのLINE公式アカウントを活用し、オンライン接客での買い物体験のリデザインを目指す

LINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）と株式会社パニッシュ・スタンダード（本社：東京都渋谷区、代表取締役：小野里 寧晃）は、LINEが提供する個人・法人向けアカウントサービス「LINE公式アカウント」をはじめとするLINEの活用と、パニッシュ・スタンダードの提供する店舗スタッフをDXするアプリケーションサービス「STAFF START」による店舗スタッフのオンライン接客を組み合わせた新たな接客体験の提供ならびに買い物体験のリデザインを目指し、業務提携契約を締結し、新たなサービスとして「LINE STAFF START」を共同開発していくことをお知らせいたします。



STAFF START

■業務提携の背景

LINEでは、企業とユーザーの双方にとって価値のある情報接点を創出することを目的に、企業や店舗がLINE上にアカウントを作り、「友だち」となっているユーザーに対してメッセージ配信を行うことができる個人・法人向けアカウントサービス「LINE公式アカウント」を提供しています。パニッシュ・スタンダードは、店舗スタッフが着用したコーディネート写真等をブランドのECサイトや各個人のSNSに投稿し、そこから商品が売れた場合は個人の評価として可視化される機能のほか、店舗スタッフの業務をデジタル化するSTAFF TECH（スタッフテック）技術で店舗スタッフをDX化するシステム「STAFF START」を2016年より提供しています。同システムは、大手アパレルをはじめ1,000を超えるブランドに導入され、年間1,100億円以上の流通売上があります。また個人の月間最高売上が9,000万円を越える店舗スタッフも存在します。

新型コロナウイルスの影響によって、リアル店舗に出向いて買い物をすることが減り、オンラインでのショッピングが主流になるなど人々の消費行動も大きく変化してきました。人との接触機会が減る一方で、若い世代においてはブランドや店舗スタッフのSNS情報をきっかけに新規購入・店舗訪問へ繋がるという新たなスタンダードも生まれ、今や購買行動におけるソーシャルメディアの存在感は急激に高まっています。

こうした背景から、国内月間約8,800万人^{*}が利用し、人や情報/コンテンツ、オンライン/オフラインサービスなどあらゆるものとユーザーがいつでも、どこでも、最適な距離でシームレスに繋がる世界の実現を目指すLINEと、「世界中のリアルを幸せにするITサービス」を目指し、常にリアル起点でビジネスを考えているパニッシュ・スタンダードが業務提携することによって、これからの購買行動におけるお客様のニーズに合わせた新たな接客体験や、これまで実現することができなかった買い物体験の創造を目指します。

^{*}：2021年3月末時点

■具体的な取り組み

①店舗スタッフのLINE公式アカウントでオンライン接客（チャット、ビデオ、LIVE）を実現

「STAFF START」に登録している約70,000人を超える店舗スタッフのLINE公式アカウントの開設を可能にし、インフルエンサーからだけではなく販売のプロである店舗スタッフから購入する時代へ。チャット機能やメッセージ、ビデオ通話やLIVEを利用して接客し、オンラインでありながらリアルさながらの接客体験の提供を実現し、売上計測等を行います。

②店頭での購買履歴や来店履歴との連携

デジタル会員証などをLINE上で提供することで、LINEアカウントと紐づいたオフラインでの購買履歴も取り入れることが可能。購買履歴や来店履歴に基づいたお得な情報をLINE公式アカウントを通じて届けたり、日々の接客に活かすことも可能です。

<イメージ画像>



■LINE株式会社 執行役員 広告・法人事業担当 池端由基コメント

パニッシュ・スタンダードという素晴らしいパートナーと、共にチャレンジ出来ることを嬉しく思っています。今年で提供開始から10年を迎えるLINE公式アカウントですが、これまで多くの企業や店舗とユーザーの距離を縮め、その関係を守り続けてきました。しかし一方で、この10年で世の中は大きく変化をしました。オンライン・オフラインの垣根はなくなり、求められるユーザー体験も変わってきています。そしてそれらを提供する店舗やスタッフの対応にも、同様の変化が求められていると思います。今後は、「LINE STAFF START」を通じた店舗スタッフのオンライン接客を進化させ、これまでにない新たな購買体験をユーザーに提供していきます。店舗スタッフにとって、日頃お使いのLINEを活用することで、お店で接客をしているようなリアルな販売体験を、届けていきたいと思っています。是非、ご期待ください。

■株式会社パニッシュ・スタンダード 代表取締役 小野里寧晃様コメント

LINEという日本最大の顧客プラットフォームであるコミュニケーションサービスと共に新しい挑戦ができることを嬉しく思います。「店舗スタッフが立つ場所は『店舗』だけではなく『通販』にもある」というアイデアから「STAFF START」を提供開始し約5年が経ちました。ファッション通販を中心に様々な業界で導入が進み、今では店舗スタッフが通販に立つということは当たり前になってきました。店舗スタッフのコンテンツに対する顧客のニーズは高く最高月間個人売上は9,000万円と店舗の100倍近い売上をオンライン接客でつくりあげる店舗スタッフが存在します。その大きな売上は通販に訪じた顧客に対し店舗スタッフに直接連絡することはできない状態でつくり上げた売上だったのです。これから「LINE STAFF START」を通じてオンライン接客が一気に進化し、店舗スタッフはもっと能動的かつクオリティ高いオンライン接客を顧客一人一人に届けることが可能になる時代が到来します。顧客にとってより高い満足度の購入体験を実現し、店舗スタッフにとっても満足度が高い販売体験を実現する所存です。

2021年内のサービス提供開始を目標として、今後はアパレル業界に限らずコスメ・食品・家電量販店などや、小売業だけではなくサービス業など、様々な業界の新たな接客体験の提供、買い物体験のリデザインを図るべく、順次提供を進めてまいります。

LINEでは、今後も企業との密接な連携を通じて、企業とユーザーの双方にとって価値のある情報接点を提供し、コミュニケーションインフラとして多様な活用の可能性を広げてまいります。