

報道関係者 各位

2018年8月27日

ベルメゾン インテリア・雑貨オンラインショップ初！ インテリアコーディネートのオンラインチャットサービス 『ベルメゾンインテリア相談』誕生！

～ インテリア EC では類をみないインタラクティブな“サロン型 EC”を目指す ～



株式会社千趣会（本社：大阪市 代表取締役社長：星野裕幸 以下千趣会）の通販事業ベルメゾンは、オンラインショップのベルメゾンネット（<https://www.bellemaison.jp>）内インテリア・雑貨ショップにおいて、双方向型のインタラクティブな“サロン型 EC”の取り組みの一つとして、初となるインテリアコーディネートのオンラインチャットサービス『ベルメゾンインテリア相談』を8月27日（月）18時より開始します。

『ベルメゾンインテリア相談』は、インテリアに関する要望やお悩みをスマホやPCから気軽にチャット上で相談いただけるサービスです。

【『ベルメゾンインテリア相談』サービス概要】

- ① ベルメゾンネット内で販売している「家具・収納」「カーテン・ラグ・ソファカバー」「寝具・布団・ベッド」「キッチン用品・調理器具」「バス・トイレ・掃除洗濯・タオル」「インテリア雑貨・スリッパ」カテゴリの掲載商品約1万9千点の詳細ページへ進むと、お客様の画面上にチャットへ誘導する案内が出てきます。
- ② その案内をクリック、またはタップするだけで、お客様はインテリア販売の経験豊富なオペレーターとつながり気軽にインテリア相談ができます。
- ③ 接客可能時間は、自宅でじっくりオペレーターにインテリア相談ができる（毎日18時～23時）

現状の EC では、お客さま自らが情報収集した上で、言語化されたアイテム名を検索する。またはカテゴリから入って、オンラインショップの品揃えから選ぶというのが一般的な購入スタイルです。ところが、ベルメゾンが実施した調査※1によると、お客様は、引っ越しや独立等ライフステージの変化がインテリアを購入しようという強い動機となるものの、ファッションや食品といった普段の買い物とは異なるインテリアの場合には「自分に合うインテリアを買いたい、具体的に何を買ったらいいかわからない」といった困りごとが多いことがわかりました。好み・家族構成・住まい環境などインテリア購入に際しての要望は、お客様毎に千差万別であり、且つお客様自身のライフスタイルに本当に必要な商品が何なのかということまで言語化できないケースがほとんどで、「3LDKでダイニングが狭い」「北欧っぽいテイストが好き」「子どもが男女2人いるから」といった大まかな要望程度でインテリア購入を検討している現状に着目しました。

『ベルメゾンインテリア相談』は、お客様の中で大まかでしか固まっていないインテリアの要望をスマホやPCから気軽にチャット上でご相談いただければ、経験豊富なプロのオペレーターがお客様にヒアリングさせていただき、より具体的なインテリアコーディネート提案をおこないます。お客様が安心してインテリアの購入を検討するためのお手伝いをさせていただくことはもとより、お客様自身が気づいていなかった本当に必要な商品をお薦めするなどお客様視点に立ったサービスを提供するといった、これまでのインテリア EC では類をみないインタラクティブな“サロン型 EC”を目指します。

※1 「インテリア購入に関するアンケート」（2017年10月実施のインターネット調査 有効回答1,118人）、昨秋に大阪府南堀江にオープンしたベルメゾンのインテリアショップ「ベルメゾンライフスタイリング」のお客様インタビューおよびショップ内でインテリアの無料コンサル販売を行っているコンシェルジュスタッフへのヒアリング調査

『ベルメゾンインテリア相談』の開発は、チャット接客の実績が豊富な株式会社空色（本社：東京都品川区 代表取締役：中嶋洋巳）とパートナーシップを組み、空色が提供するオンラインチャット接客サービス「OK SKY」を活用しています。また今回のサービス提供にあたって、空色では、ベルメゾン向けにインテリア販売専任人材を採用し、有人対応ならではの質の高いインテリア接客を行います。さらに今後の展開として、チャットでのインテリア接客情報や購入情報の蓄積から、インテリアチャット AI を開発し、有人対応と組み合わせることで、多くのお客様に対応できるようサービスを拡大していきたいと考えています。

千趣会は、「ウーマン スマイル カンパニー」として、女性の毎日に笑顔をお届けできるよう商品・サービスの開発に努めてまいります。

【株式会社空色 会社概要】

■会社情報



会 社 名：株式会社空色
所 在 地：東京都品川区西五反田 8 丁目 11 番 21 号 TR ビル 2 階
設立年月：2013 年 10 月
代 表 者：代表取締役社長 中嶋 洋巳
資 本 金：2 億 1,019 万円

空色は WEB 接客ソリューション「OK SKY」の開発・運営を中心に、チャットセンターの運営受託、コミュニケーションコマースに関するコンサルティングを統合的に提供しています。

2014 年からコミュニケーションコマースアプリ「PRIMODE」の開発・運用を開始し、チャットを通じて販売ノウハウとシステムを構築、2016 年から「OK SKY」の提供を開始、2017 年からチャットボットの本格的な提供を開始しました。

AI 技術と人の持つ感性を掛け合わせることでコミュニケーションの可能性を最大化し、今までない新しい購買体験の実現を支援します。

※ここに掲載されている情報は、発表日時点の内容となります。

◎本件に対するお問い合わせ先

株式会社千趣会 広報室：加藤 浅川 淡路

東京都品川区北品川 5-9-11 大崎 MT ビル

TEL：03-5475-7513 FAX：03-5475-7516 e-mail：pr@senshukai.co.jp