

## 導入実績4,500社 チャット型Web接客プラットフォーム Chamo(チャモ) ECサイトのコンバージョン率向上を実現するEFO機能などを大幅に強化

株式会社ジーニー（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：工藤智昭、以下ジーニー）は、コロナ禍における国内のEC需要の高まりを背景に、自社開発するチャット型Web接客プラットフォーム「Chamo」において、ECサイトのコンバージョン率向上に有効なEFO機能などを大幅に強化しました。日本市場の消費スタイルが急速に在宅型にシフトする中で、EC事業者様のデジタルトランスフォーメーション（DX）を支援してまいります。



### ■背景

経済産業省が2020年7月に発表した「電子商取引に関する市場調査の結果」（※1）によれば、2019年のEC市場規模は19.4兆円に達し、前年の17.9兆円から7.65%増加しています。昨今のコロナ禍の影響でECの需要はさらに高まっており、EC事業者様からの売上向上に関する当社へのご相談は、増加の一途をたどっています。

「Chamo」では、特にご要望をいただいていた「サイトにおける離脱率の改善」や「質の高い接客の自動化」および「顧客獲得の費用対効果の検証」などの機能を新規搭載し、ECサイト運営者様向けのサービスを強化いたしました。

※1 経済産業省HP <https://www.meti.go.jp/press/2020/07/20200722003/20200722003.html>

### ■新機能概要

【1】サイトにおける離脱率の改善—フォームからの離脱ポイント特定と迅速な改善支援  
「Chamo」のEFO（Entry Form Optimization / 入力フォーム最適化機能）は、ECサイトの商品購入や資料請求、会員登録などを行うフォームにおいて、入力形式に合った豊富なパーツを用意しているため、途中離脱の要因を排除することができます。また、コンバージョンレポートを標準添付しています。これにより離脱ポイントが可視化して特定されるので、誰でも迅速に入力フォームを修正できます。

#### 【2】質の高い接客の自動化

「Chamo」のシナリオ機能は、ユーザーの入力内容に対応して、後続の設問に必要な情報を外部サイトから取得し、回答の選択肢を自動生成することが可能です。ユーザーは、他のシステムを経由することなく、スムーズに希望の条件を選択して申込みフォームを完了することが可能です。

#### 【3】顧客獲得の費用対効果の検証

ECサイトの多くは、集客を広告ネットワークやASP（アフィリエイト・サービス・プロバイダ）を通じて行いますが、こうした集客チャネルごとに費用対効果の検証を行うにはコンバージョンデータを各種の計測ツールと連携する必要があります。「Chamo」には計測タグを任意のページに配置する機能があり、お客様がご利用の計測ツールへデータをフィードバックすることが可能です。

#### ■活用例

- ・チャットボットでの接客によるCX（顧客体験）の向上
- ・ランディングページ（LP）における最適ポイントでのコンバージョン促進
- ・高度な入力フォームの最適化（サイト間でデータ連携して回答の選択肢を自動生成し、他のシステムへ投稿する機能）
- ・コンバージョンレポートによるフィードバックと分析
- ・オンライン展示会でのお客様対応

#### ■おすすめの業種・適用業務

- ・物販およびサービス販売系のEC：新規顧客獲得
- ・人材紹介・サービス：問い合わせ対応、資料請求受付、集客イベントの予約自動化
- ・金融・保険：事務手続きや顧客サポートの自動化

#### ■価格帯

月額6,500円～ ※詳細はお問い合わせください  
プロダクトサイトURL：<https://chamo-chat.com/>

ジーニーはこれからも「Chamo」のサービス改善・機能拡充を進め、日本の企業様に最も親しみやすく、最も業績アップに役立つサービスを目指してまいります。

#### ■ジーニーについて

ジーニーは、「テクノロジーで新しい価値を創造し、クライアントの成功を共に創る」というミッションのもと、企業の収益拡大・生産性向上など様々な課題解決につながるソリューションを開発・提供するマーケティングテクノロジーカンパニーです。

#### <会社概要>

代表者：代表取締役社長 工藤 智昭

本社：東京都新宿区西新宿6-8-1 住友不動産新宿オークタワー6階

設立：2010年4月

資本金：1,546百万円（連結、2020年9月末現在）

従業員数：273名（連結、2020年9月末現在）

海外拠点：シンガポール、ベトナム、インドネシア、タイ

事業内容：マーケティングテクノロジー事業

URL：<https://geniee.co.jp/>

#### <本件に関する報道関係のお問い合わせ先>

株式会社ジーニー 広報担当

TEL：03-5909-8177 Mail：pr@geniee.co.jp