



# 新サービス「リモートせつきやくん」 提供開始のお知らせ

---

株式会社ピアラ（東証第1部 7044）  
2021年1月14日

# 会社概要

**社 名** 株式会社ピアラ

**設 立** 2004年3月24日

**資 本 金** 849百万円（2020年9月末現在）

**公 開 市 場** 東京証券取引所市場第一部  
(証券コード：7044)



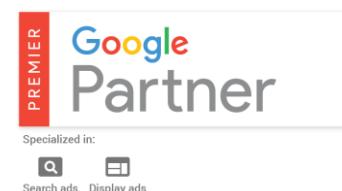
**事 業 内 容** ECマーケティングテック事業、広告マーケティング事業

**所 在 地** 東京都渋谷区恵比寿4-20-3  
恵比寿ガーデンプレイスタワー13階

**代 表 者** 代表取締役社長 飛鳥 貴雄

**連結子会社** PIATEC(Thailand)Co.,Ltd.、比智(杭州)商貿有限公司、  
株式会社PIALab.、台灣比智商貿股份有限公司、  
CHANNEL J (THAILAND) Co., Ltd.、PG-Trading (Vietnam)Co., Ltd.、株式  
会社ピアラベンチャーズ

**従 業 員 数** 187名（グループ合計/2020年9月末現在）





クライアントのKPIを保証し、マーケティング効果を最大化  
手数料の契約から成果報酬へ

## マーケティング コミットカンパニー

ピアラはヘルスケア&ビューティ及び食品市場を中心に、EC企業に対し、マーケティング支援を行っております。

購買行動に大きく影響する人の悩みに着目し、過去の成功モデルを体系化した悩み別データと分析システムを活用し、企業のマーケティング効果を最大化、KPIを保証します。

双方向性

専門性

# リモートせつきやくん

One to One

OMO

専門的で双方向性のある  
コミュニケーション

お客様1人1人のニーズに  
あわせたアプローチ

ECと連携し、OMOを促進

シナリオでの  
自動接客

データを収集・分析し、  
PDCAで最適化

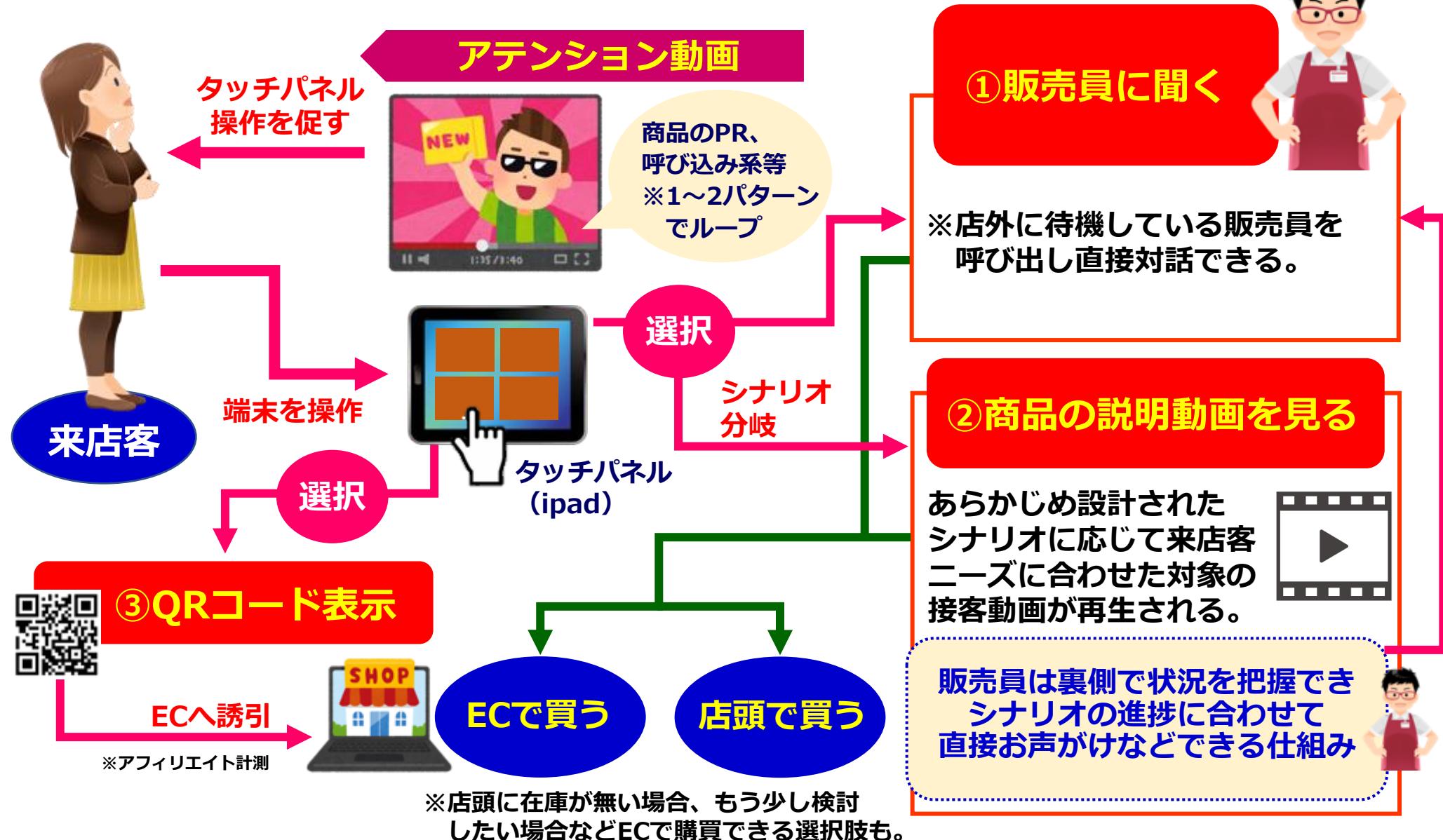


シナリオによる自動接客 + リモートによる対面接客が融合し  
リアルタイムに複数×双方向管理ができるリモート接客システム

# コミュニケーションフロー

4

※訴求方法、購買方法に複数の選択肢を用意し、お客様にあわせたアプローチを展開。



- ①システム初期導入費用
- ②システム月額使用料
- ③従量課金 1 接客

※別途PC、モニター、iPadなどのハード機材費用は必要

導入における月額の固定費と使った分の従量課金が主な収益  
→導入社数が増えるごとに積上げされていくストック型モデル

# 複数販売員×複数店舗での同時管理が実現



リアルタイム双方向

### 運用例

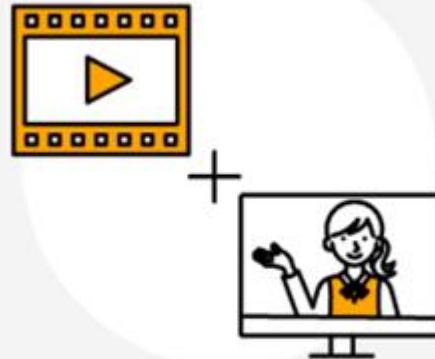
- ・販売員 1名 × 複数店舗での接客
- ・複数販売員 × 複数店舗に割り当てる実施
- ・一部販売員を兼任させる実施等

⇒高スキル販売員の複数店舗での接客や、専門性の高い人材の兼務が可能



**コスト削減、効率UPへ**

### 既存のオンライン接客ツールでは難しかった お客様1人1人のニーズに合った接客が可能に



接客レベルの追求

これまでのオンライン接客ツールではチャットボットやAIによる完全自動で簡単なQ&Aへの対応に留まり、お客様の悩み解決やニーズにマッチした提案ができないかった

**シナリオ接客による半自動接客とリアルな対面接客のメリットが融合**



**利便性の向上、踏み込んだ接客が可能**

### 販売員からのプッシュ機能で機会損失を最小限に



販売員からのプッシュ機能

- ・シナリオ接客時のユーザーの進捗度や興味度を販売員側の管理画面ですべて把握
- ・販売員からの主導で販売員との会話を促すポップアップの表示や直接のお声掛けが可能



**ユーザーとの直接対話による  
機会損失を減少**

### リモートせっしゃくんでは

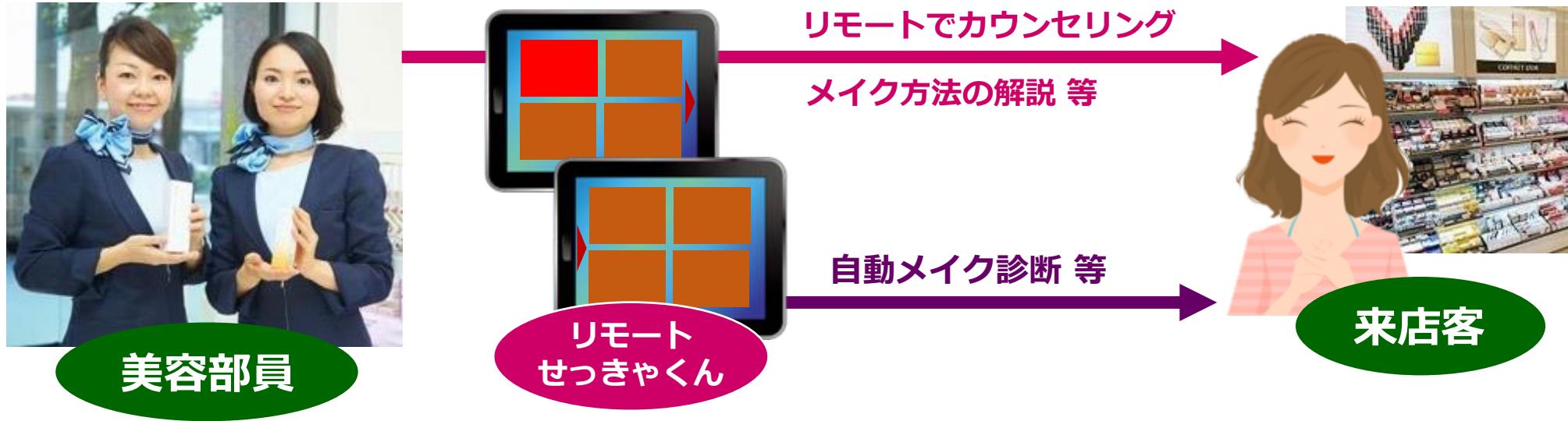
日々のデータ収集を行い分析が可能

販売員別	売上
 接客回数	 商品別
 接客時間	 店舗別
 CV数	 販売員別
 販売金額	 キャンペーン別
 満足度ランク	 WEBサイト

分析した項目を基にPDCAを回すことで効率の改善を図ります

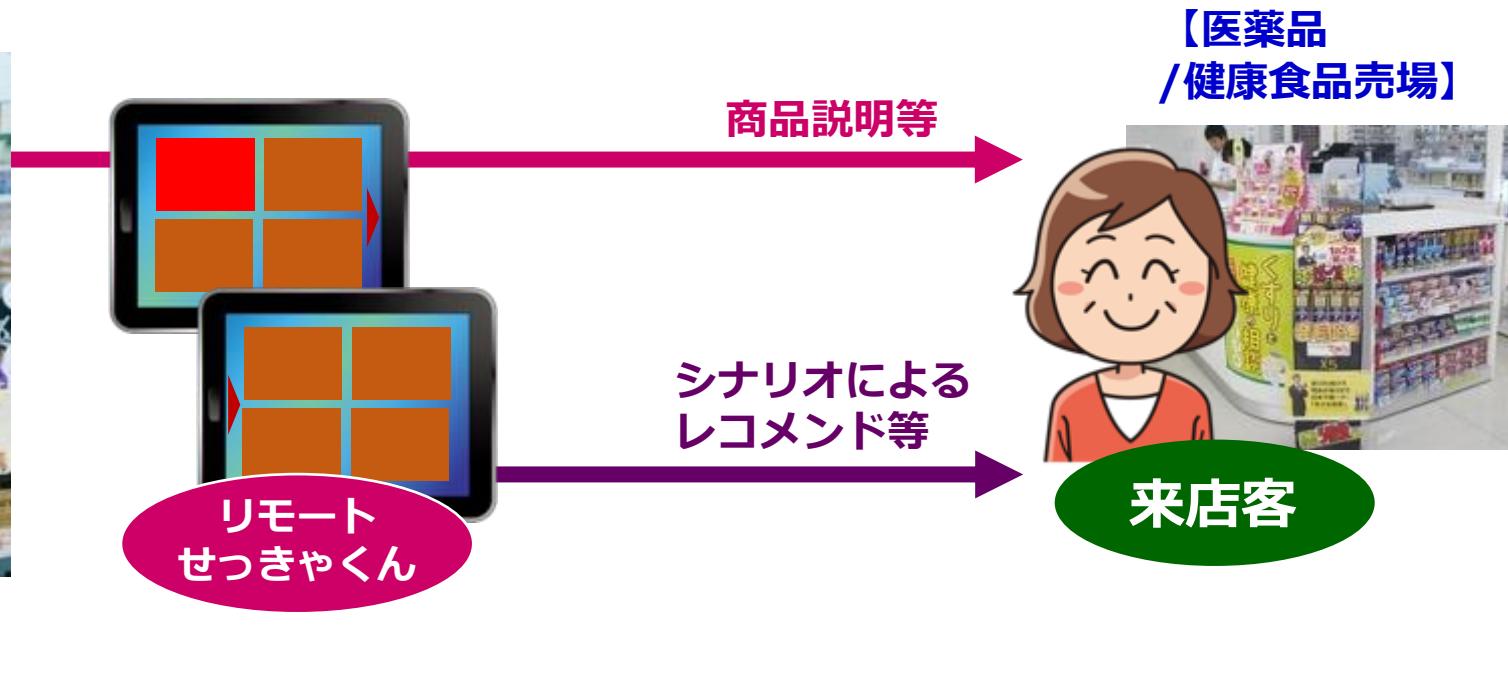
## ビューティカウンセリング（化粧品販促施策）

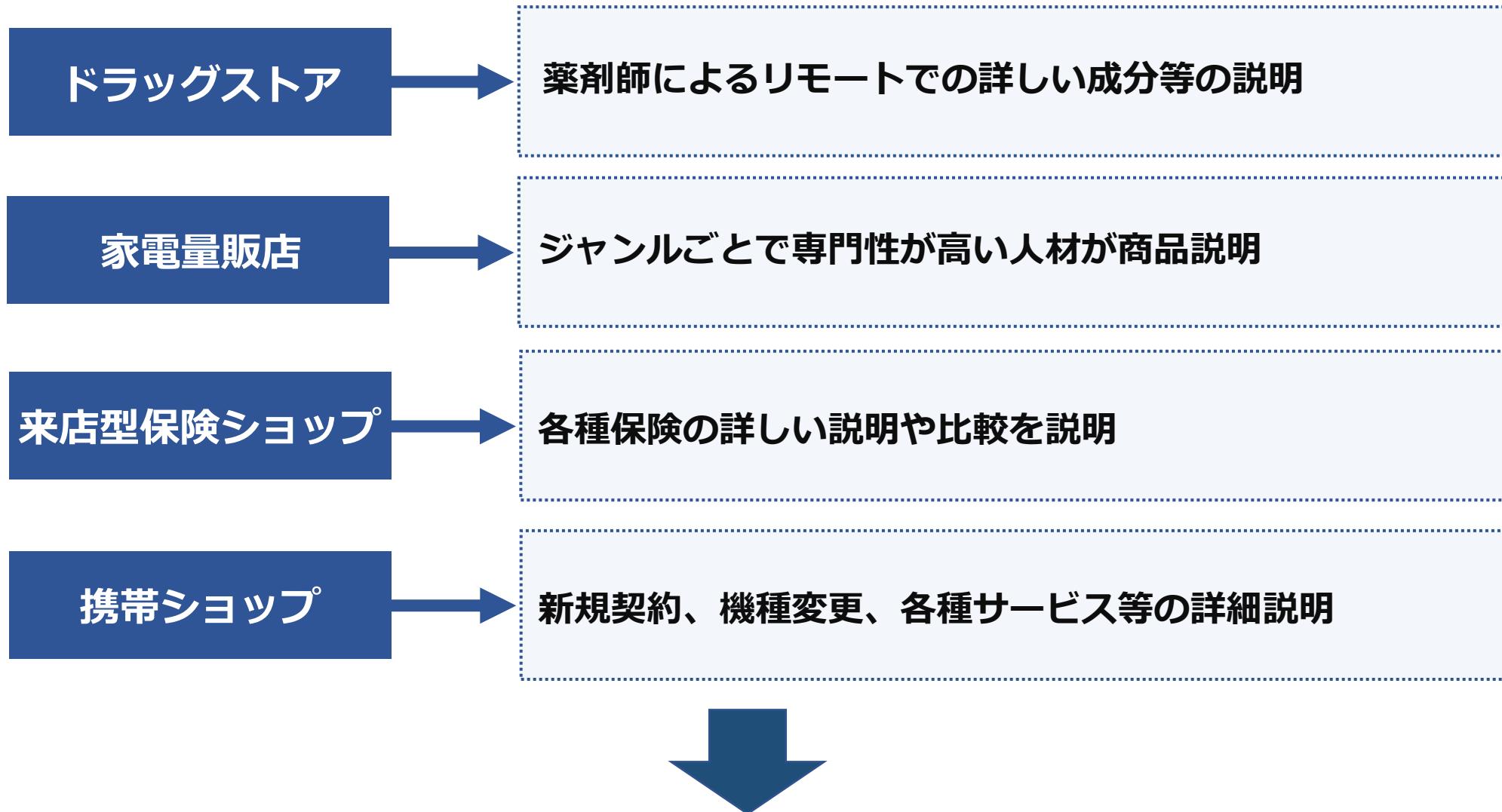
- 化粧品売場に「リモートせつきやくん」を設置。別場所に待機した美容部員によるカウンセリングやメイク方法の解説を受けること可能。セルフ商品においても、対面に近い手法で販売でき、高い販促効果が期待できる。
- 設問に回答して頂き、おすすめの商品を紹介する自動メイク診断など、シナリオを活用した対応も可能。



## お薬＆健康アドバイサー（医薬品・健康食品販促施策）

- 医薬品やサプリメント等の健康食品の売場に「リモートせつきやくん」を設置。別場所に待機した薬剤師や管理栄養士により、商品の説明が受けられる。
- 健康食品に関しては、設問に回答すると、おすすめの商品を提示するシナリオ接客も可能。





詳細説明や専門性が高い接客が求められる業界

## 「リモートせつきゃくん」のシステムをWebサイトに組み込み、接客を行うことも可能

Webサイト内に“リモートせつきゃくん”のシステムを導入。サイトを訪問したお客様がライブ配信を通じて販売員と直接やりとりし、商品の説明やカウンセリング等を受けられる。またシナリオに応じて、動画にて美容アドバイスや商品レコメンド等を行うことも可能。



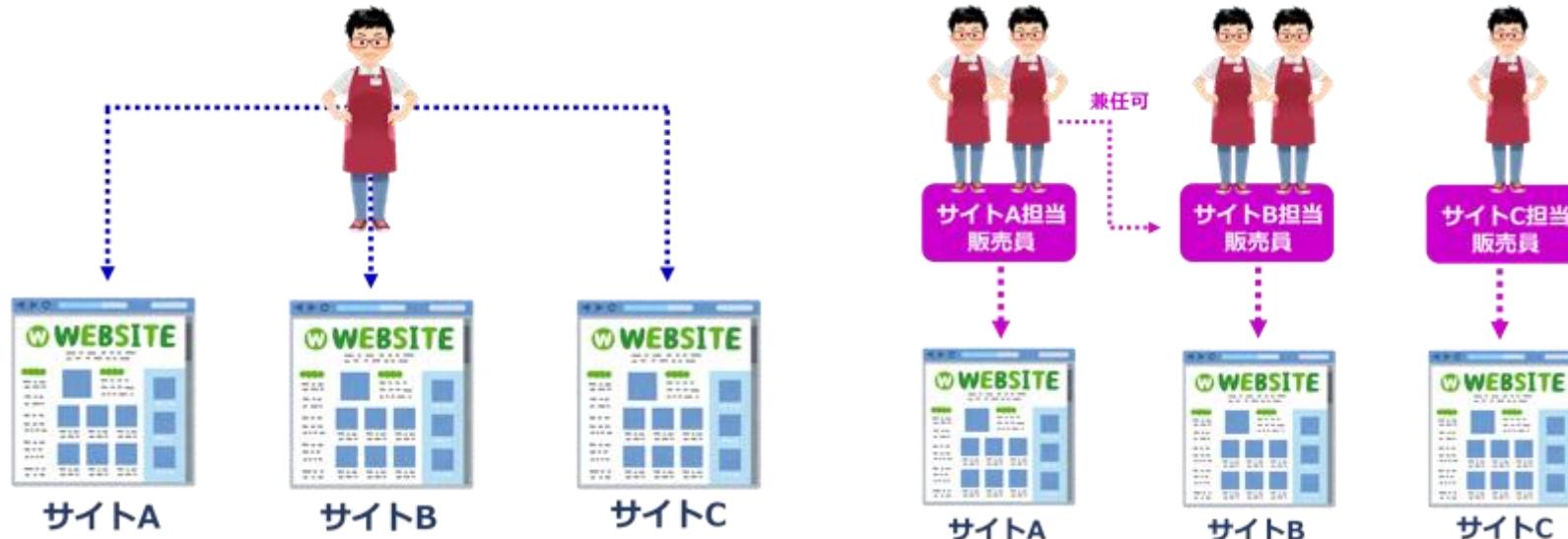
外部の“リモートせつきゃくん”的  
システムに接続し、ライブ配信。



任意のページやお客様の行動に応じて  
ポップアップを表示

管理機能についてはオフライン活用時と同様の仕様。

店舗での展開時と同様に、販売員1名を複数のwebサイトに設置することや、複数の販売員を複数のwebサイトに割り当てて、管理・運用することも可能。



開発中  
機能

## 商品レコメンド

ビデオ通話中に、販売員が選択したおすすめ商品を画面表示可能。EC等へ誘引（開発中）。

