

リピート率 UP!!

ECの顧客サポートに  
求められる**3**つのこと

# 1. はじめに

ECのカスタマーサポート業務はお客様と直接やり取りをするため、その際の対応で商品や企業のイメージに大きな影響を与えます。

顧客満足度に直結し、**新規顧客のリピーター**や、**リピーターの追加購入**など企業の売上などにも深く関係しています。

そこでこのホワイトペーパーでは、**ECのカスタマーサポートに求められる3つのこと**を解説していきます。

ぜひ最後までご覧ください！



## 2. ECの顧客サポートとは？

ECの顧客サポートとは、**顧客からのお問い合わせに対応する窓口**のことを指します。主な業務は以下の通りです。

見ての通り、**顧客と直接やり取りをする業務**が多いことがわかります。

### ＼ECの顧客サポートの業務内容／

**商品登録**...商品出品にあたって、その商品の情報をシステムへ登録する作業

**受注処理**...注文内容や在庫の確認をするなど、受注に関わる業務作業

**顧客管理・対応**...顧客情報や購買履歴の管理、電話・メールなどの問い合わせ対応

**アップセル**...提供している商品より高機能かつ高価格なものへと乗り換えを促す

**クロスセル**...提供する商品と併せて、関連製品も提案すること

**解約防止**...解約検討理由を聞き、解決策を示すことで解約を防止すること



### 3. ECのカスタマーサポートに求められる3つのこと

顧客と直接やり取りをするECのカスタマーサポートでは、より質の高い対応でリピーターを獲得するために以下の3つのことを念頭に置いて適切な対応をすることが求められます。



#### ECのカスタマーサポートに求められる3つのこと

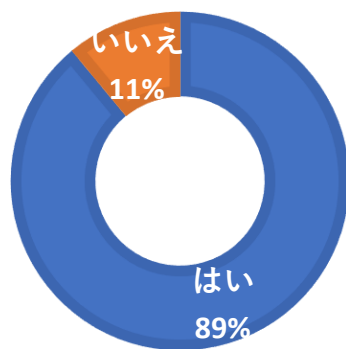
- ☑ 迅速な課題解決で顧客満足度を高める
- ☑ 質の高いサポートで『顧客ファースト』の実現
- ☑ 商品知識と専門性を高め、顧客に不安を与えない

次ページではこの3つのことについてより詳しく解説します。

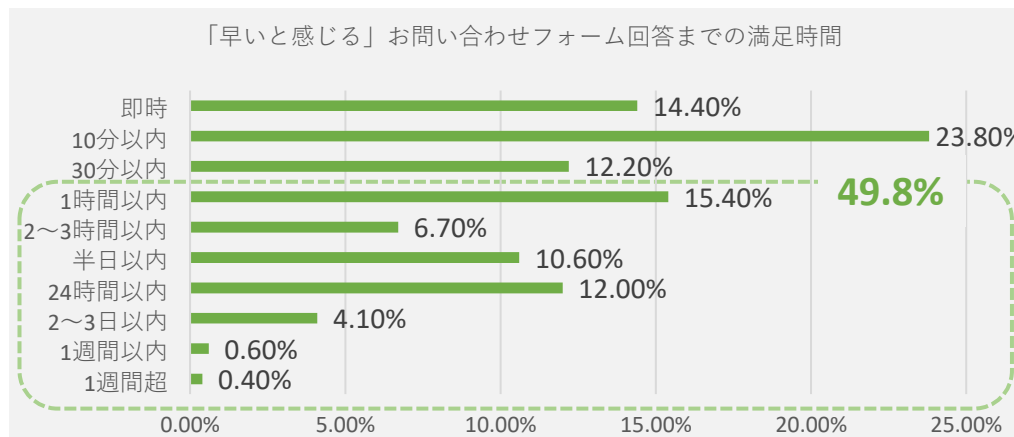
### 3. ECのカスタマーサポートに求められる3つのこと

## ☑迅速な課題解決で顧客満足度を高める

### カスタマーサポートの素早い対応を重視する



(参考) Zendesk ブログ  
顧客生涯価値の向上に寄与するカスタマーサービスの影響力



出典 : <https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000862.000000112.html>

上記のデータより、顧客はカスタマーサポートの素早い対応を重視しており、具体的には返信は1時間以内であれば早いと感じる人が**半数**にのぼります。

商品購入前の悩みや商品の不備が見られた際、適切に素早くサポートを提供することで、**顧客からの信頼や満足度の向上**を得られます。

また、信頼性が高まることで**商品の継続購入**が期待でき売上改善にも繋がります。

## ☑質の高いサポートで『顧客ファースト』の実現

商品に問題があった場合、顧客はすでに強いストレスを抱えています。  
マニュアル通りではなく、顧客の立場になり『顧客ファースト』の対応を  
意識することが重要です。

### 『顧客ファースト』とは？

顧客のニーズを第一に優先させた企業運営の方針です。

例えば、世界一のECサイトであるAmazonは創業当初より「顧客第一主義」  
を重要視しており、顧客が価値を感じる「品揃え」「低価格」「利便性」  
の“3つの柱”がAmazonを躍進させたと言われています。

共感力を高め、質の高いサポートを提供することで、顧客のストレスが解消され、  
結果的に商品の**ファン化・リピーター化**に繋がります。

### 3. ECのカスタマーサポートに求められる3つのこと

## ☑商品知識と専門性を高め、顧客に不安を与えない

わかりやすく丁寧な対応をするためには、商品に対する正しい知識が必要です。疑問に的確に答えられないという状況は、顧客の不安を煽り**顧客離れ**を誘発します。また、豊富な知識があることで顧客に対し、説得力のある**アップセル**や**クロスセル**を行うことができます。顧客へ不安を与えず、売上を伸ばしていくためにも、**商品知識を学ぶ研修**や**マニュアルの見直し**を適宜行いましょう。

研修資料・マニュアル作成は、最初はPowerPoint等でも問題ないですが、工程や研修人数によっては専用ツールの使用が適している場合もあります。



#### kibela (キベラ)

<https://kibe.la/>

業務マニュアル作成だけでなく、プロジェクト管理などできる情報共有ツール。  
5名までなら無料で利用可能。



#### NotePM (ノートピーエム)

<https://notepm.jp/>

マニュアル作成・ナレッジ管理ツール。強力な検索機能と、高機能エディターとテンプレートで便利に作成できるのが特徴。

## 4. ECの顧客サポートが抱える課題

リピート獲得に大きく貢献するECの顧客サポートですが、  
自社のリソースのみで適切なサポートを提供するのは簡単ではありません。  
以下の**3つの課題**があります。



スキル・対応力に  
差がある



お問い合わせ業務が忙しく  
ほかの業務に手が回らない



自社内に  
ノウハウがない



## 5. ECカスタマーサポートが抱える問題を解決するには

これら3つの課題を解決するために、以下の対策があります。

- ①業務の見える化を行い、マニュアルを改善する
- ②チャットボットツールの導入でよくある質問の問い合わせを減らす
- ③ノウハウがある運営代行会社へ外注する

3つの課題を解決させることで、**機会の損失を回避**しより効率的な**リピーター獲得**を実現させることができます。

社内のリソースでは間に合わない場合はツールの導入や代行会社への外注がおすすめです。

今回は**ECのカスタマーサポートが求められる3つのこと**について解説しました。

ECのカスタマーサポートは顧客と密接に関わることが多く、**その商品・企業のイメージやその後のリピート購入に影響を与える**と言っても過言ではありません。

今回ご紹介した3つのことを意識し、顧客の満足度を高めることで、**売上向上・事業発展**を目指しましょう。

当社では商材を問わず**ECのカスタマーサポート代行**をすることが可能です。

**正社員100%かつ1000案件以上の対応実績**がございますので、外注することに不安がある方にも安心してお任せいただけます。

**ECのカスタマーサポート**についてお悩みがある方はぜひ**当社へご相談ください**。



# EC 運営代行サービス



## EC サポート Plus のご紹介



以下のご提案項目に基づき、本件業務のご提案をさせていただきます！

## 100%正社員で 対応品質が上がる体制を構築

スタッフが長く定着する為、担当者の入れ替わりによる品質低下を防ぎ、ノウハウを蓄積できます。



## FAQやテンプレートの 更新・追加も柔軟に対応

FAQやテンプレートを当社で用意の上、追加更新ができる体制をご提案します。

### FAQ



問い合わせ



商品仕様

### マニュアル



トーク  
スクリプト



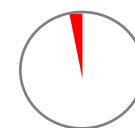
メール  
テンプレート



物流  
フロー

## クレームや2次対応含め、 顧客対応すべてを対応

日々社内にてノウハウを蓄積しながら、業務改善を図る運用体制のため、エスカレーション率を徹底的に削減する仕組みを構築します。



当社のエスカレーション率

**3%以下** ※平均2.8%

## 受注管理システム・ カートシステムの操作可能

様々な受注処理システム・カートシステムの操作も可能です。

### ■モールツール

RMS Yahoo!ストアクリエイター 等

### ■カートツール

Shopify BASE カラーミーショップ 等

### ■受注管理ツール

ネクストエンジン GoQSystem 等

### ■リピート系ツール

リピスト 楽々リピート 等

## 課題やご要望に合わせて ご提案内容をカスタマイズ

対応件数や商材、業務条件などに合わせて柔軟にご提案します。



様々な通販業務に対応。ご希望の業務を組み合わせず代行致します

1.

## カスタマーサポート業務



- ✓ 電話・メール・チャット・FAXの対応
- ✓ 返品・交換対応
- ✓ 物流倉庫との連携など

2.

## 受注処理業務



- ✓ 注文ステータス変更
- ✓ オーソリNG対応
- ✓ 注文内容不備確認（お客様への連絡）など

3.

## アウトバウンド業務



- ✓ 定期コース引き上げ
- ✓ 解約防止・継続率
- ✓ 休眠顧客掘り起こしなど

4.

## 物流代行



- ✓ 商品保管
- ✓ 梱包・発送代行
- ✓ キャンセル・返品受付など

5.

## その他業務



- ✓ 商品登録
- ✓ FAQ精査・構築
- ✓ 利用システム提案など



事業規模や予算に合わせて、依頼業務をカスタマイズできます



複数の業務をまとめて任せられます

# 当社の運用体制について

365日の運用体制で、日々の業務をまるごと代行させていただきます



## 運用のポイント

倉庫会社との連携



様々なECシステム対応



FAQの作成・提案



2次対応もお任せ



# 様々な受注管理システム、カートシステムの操作・運用について

当社スタッフは、操作や設定を安定して行う為のマニュアル構築および研修対応が整っております

## ■操作実績

情報照会／情報変更作業

ログイン不可、入退会処理対応作業

アカウント停止／復活作業

注文登録／予約受付作業

注文内容変更作業

ID発行作業

## ■マニュアル構築および研修対応

操作マニュアルの作成

操作研修の実施

システムおよびツール操作に  
従事するスタッフは必ず実施！



## ■利用実績

### モール専用ツール



### カートツール



### リピート系ツール



### 受注管理ツール



### CRM・メールツール



様々な商材・ショッピングサイトの運用実績がございますので、安心して運用をお任せ頂けます

## ■対応ショッピングモール

Rakuten amazon ZOZOTOWN Qoo10 au PAY マーケット YAHOO! JAPAN ショッピング

## ■対応商材



アパレル



サプリメント・健康食品



化粧品・スキンケア



アニメ・マンガ



家具・インテリア



雑貨・日用品



家電



スマホケース



カー・バイク



食品・スイーツ



アーティストグッズ販売サイト・ファンクラブサイト



- ◆新規立ち上げの支援～月商1億以上のサイトまで、小規模から大規模案件まで柔軟に対応
- ◆ショッピングモールから自社サイトの運用まで幅広く対応
- ◆リピート商材、定期商材の運用実績も豊富



# お問い合わせ・ご相談先

課題やご希望をしっかりとヒアリングさせて頂き、  
ご期待にお応えできるようご提案させていただきます！



ご依頼やご相談、お気軽にお問い合わせ下さい

マーケティングアソシエーション株式会社 営業部

TEL : 03-5834-3848

MAIL : [info@ma-inc.jp](mailto:info@ma-inc.jp)

コーポレートサイト : <https://ma-inc.jp/>

サービス紹介ページ : [https://ma-inc.jp/service/ec\\_saporoji\\_plus/lp/](https://ma-inc.jp/service/ec_saporoji_plus/lp/)

