

<報道関係各位>

株式会社リアルワールド

リアルワールド、リアルタイムカスタマサポートを開始 ～チャット形式の問合せ窓口の外販に向けてテストマーケティングを実施～

マイクロタスク型クラウドソーシングサービス「CROWD」を運営する株式会社リアルワールド（代表取締役社長：菊池誠晃、本社：東京都港区、東証マザーズ：証券コード 3691 以下、リアルワールド）は、会員の利用満足度の向上および、将来的なクラウドソーシングによるチャット型リアルタイムカスタマサポートのサービス化を狙い、WEB サイト上で気軽に利用できる、チャット型問合せ窓口を開設いたしました。

■背景

通信環境の変化に伴い、スマートフォンやチャット型コミュニケーションアプリの普及が進み、コミュニケーション方法が電話からメッセージやチャット形式へと移行が進んでおります。また、Twitter やLINE のような SNS でのカスタマサポートの導入によって、顧客満足度やエンゲージメントの向上を狙う企業が増えて来ています。リアルワールドもこのような仕組みのサービス化を視野に入れ、自社サービスに導入することでその効果性を検証することといたしました。



■展望

リアルワールドでは会員が自身の隙間時間で仕事をするのできるクラウドソーシングサービスの提供をしております。チャット型カスタマサポートもこのクラウドソーシングによって対応可能になると考えており、今回の自社サービスへの導入は将来的に他社にも提供可能なサービスとするためのテストマーケティングと位置づけております。このようなカスタマサポートを担うコールセンター系の業務領域は、2017年には3.7兆円の規模と言われるBPO市場の中で3割をも占める分野です。また、チャット型のオンライン窓口は、カスタマサポートのみでなく、コマースサイトにおける商品案内等のセールスプロモーションにおいても活用可能で、その需要は年々拡大していくものと想定されます。今回のチャット型リアルタイムカスタマサポートの導入は、リアルワールドの事業速度を一層加速させていくものになると考えております。