

エンドユーザーと事業者をシームレスに繋ぐ オンライン接客サービスの進化を Twilioで加速

BtoCのビデオ通話サービスのパイオニアとしてマーケットを醸造。
幅広い業態にリーチする機能を備え、競合の一步先に行く。

コロナ禍によって人と人との接触が極端に制限されたことで、急激な勢いで普及した「ビデオ通話サービス」。アパレルをはじめとするリテール分野でのオンライン接客、行政の相談窓口、クリニックのオンライン診療、不動産事業でのオンライン内見など幅広い業種で活用されています。この近年広がりを見せる「オンライン接客サービス」をいち早く手掛け、高品質なビデオ通話と「かゆいところに手が届く」充実した機能を揃えることに成功したのが、スピンシェル株式会社が提供する『LiveCall』です。今回は、そのユニークなサービスの特長についてご紹介していきます。

使用しているTwilio製品：Twilio Programmable Video / Twilio Programmable SMS / Twilio Phone Numbers / Twilio Studio



[スピンシェル株式会社]

■ 本社所在地
〒112-0004
東京都文京区後楽2-23-12 ホリックハウス2F

■ 設立
2006年2月

■ 事業内容
リアルタイム・コミュニケーションプラットフォームの開発及び運営 ビデオ通信を活用したサービスモデルの設計及びコンサルティング 海外事業コンサルティング プレスリリース配信サービス(広報・PR事業支援)

LiveCallのアカウント導入数

約 **400%** 増加
(2019年12月と2020年9月の比較)

LiveCallへのTwilio Videoを使用した
サービスのリリースまで

約 **1** か月

LiveCallローンチ以降追加された機能

20~30 個

BtoCの使いやすさを極め 多業種での展開に成功

ビデオ通話サービスをBtoCで利用しようとする場合、アプリのダウンロードやアカウント作成、個人情報入力など、エンドユーザーが離脱しやすいハードルは様々考えられます。そんな中、スピンシェル株式会社の『LiveCall』ではブラウザ上ですぐに利用できるビデオ通話システムを提供できることから、オンライン接客を導入する多くの企業や行政団体に活用されています。

多業種での展開を進める『LiveCall』とはどんなサービスなのか、マーケティング部の今井里南氏にご紹介いただきました。

「『LiveCall』はオンライン接客に必要なあらゆる機能を提供するサービスです。オンライン接客とは、そもそもビデオ通話などを使ってweb上で行う接客サービスですが、場所を選ばず利用できるという利便性と、専門スタッフに相談できる安心感を備えたニューノーマル時代の販売ソリューションであると言えます。実際、アパレル・家電・旅行・ヘルスケアなど様々な業界で導入が加速しており、コロナ禍前後でアカウント導入数が400%増加しています(2019年12月、2020年9月比)。『LiveCall』を活用することで、写真だけでは伝わらづらい商品の特長をスタッフが実物を見せながら説明したり、疑問や不安を解消したりすることで購入の後押しができ、客単価アップにも繋がります。企業側としても、特定の店舗や事務所から全国のユーザーに接客ができることで、対応効率上がるというメリットもあります。

『LiveCall』がこだわっているのは、シームレスな顧客体験を提供することです。アプリのダウンロードやアカウン



マーケティング部
今井 里南氏

[導入事例]

トの取得をせずとも、URLからスマホやPCのブラウザを通じてビデオ通話が可能です。カスタマー、対応スタッフ、管理者それぞれに適したUIが用意され、接客する側／される側双方にとって使いやすい仕組みが用意されています。さらにオンライン接客中に決済まで完結できる機能や、ホテルのリモートチェックイン、ネットバンクにおける本人確認機能など、様々なユースケースに対応できる拡張機能と高いセキュリティを備えている網羅的なサービスとなっています。」

では、このありそうでなかった便利なビデオ通話サービスは、どのようにして生まれたのでしょうか？『LiveCall』の成り立ちについて、取締役の酒井大介氏に伺いました。

「私たちは、もともと英語の動画で日本を紹介するサービスや、コンサルティング事業を手掛けていました。ある時イギリスのアーティストがプロデュースするアパレルブランドのECサイト運営に携わったのですが、その際『商品を実際に見せながらwebで接客ができれば便利だね』という話題が出たことが、『LiveCall』立ち上げのきっかけです。2014年頃に着想し、ビデオ通話機能とテキストチャット機能のみのプロトタイプをリリースしたのが2015年のこと。しかしまだ当時は『オンライン接客』という概念もなく、このサービスは決してスムーズに受け入れられたわけではありませんでした。

最初に広がっていったのは、当初想定していたリテールではなくコールセンター業務です。大手のコールセンターから引き合いがあり、顧客接点としてビデオ通話を増やす取組みとして『LiveCall』をご活用いただきました。例えば修理の受付やテクニカルサポートは、実際の製品やPC画面を見ながら話をする方が音声のみよりも圧倒的に伝わりやすく、応答時間やコミュニケーションのロスを減らすことができます。

その後、コールセンターだけではなくオンライン診療などのヘルスケア分野、リテール業界にも徐々に受け入れられていきました。そして、2020年の新型コロナウイルスの感染拡大に伴う非接触ニーズの高まりを受け、急激に拡大。現在では企業規模や業種を問わず、幅広くご導入いただいています。」



取締役 酒井大介氏

プラットフォームフレンドリーなTwilioで安定した開発が可能に

『LiveCall』へのTwilio導入の経緯について、酒井氏はこう語ります。

「サービスのリリース当初は1対1のビデオ通話にのみ対応していましたが、利用のユースケースが増えていくにつれ、翻訳者などの第三者が入り3者での通話が必要なケース等が出てきました。その他にも録画機能などのニーズがあり、それらをカバーするテクノロジーを探している中でTwilioと出会いました。他にもあらゆる選択肢を検討しましたが、ドキュメントが充実し、開発者目線で使いやすいことからTwilioを選びました。また、APIの種類も豊富で、今後機能を拡張していくにあたり長期的な開発・運用に向いていると感じたのも理由の一つです。自分たちの製品を、自信を持ってお客様に提供するにあたって、安心して使えるサービスであることは非常に重要なポイントでした。

もちろん、ビデオの画質が鮮明で安定したセッションを継続できる点も満足しています。現在ビデオ以外にも、通話用のURLをSMSで送付する機能をはじめ、様々な機能をTwilioで実装しています。

また弊社はシステムだけでなくLiveCallを自社活用した多言語コンシェルジュサービスも提供しており、宿泊施設のリモートチェックインや窓口業務なども一気通貫して対応しています。その中で電話窓口も一緒に対応してほしいという要望が多いのですが、Studioがとても便利です。ダッシュボードから簡単に電話番号を購入でき、ノーコードでセットアップができるため、即日で電話窓口を構築することができます。

このように、『LiveCall』の柔軟な開発、機能性向上にはTwilioが大きく貢献しています。

私たちはマーケットニーズをくみ取り、いち早く展開することを大切にしており、1~2か月に1回ペースで新しいバージョンをリリースしています。様々な業態に合わせた機能をすばやく提供するためには、Twilioのような拡張性と開発しやすさを備えたサービスが必要です。理想的なカスタマージャーニーを達成するために、なくてはならない存在だと言えますね。」

オンラインとオフラインの融合にTwilioは必要不可欠なテクノロジー

「オンライン接客が一般的になることで、テレワークが可能になり、働き方の選択肢も広がります。コールセンターなどの人材不足解消の一助として、私たちのサービスが活用されていることを嬉しく思います。

現在はアーキテクチャーをよりスマートに一新し、カスタマー側で設定や変更ができるような仕組みづくりを進めています。

私たちが目指すのは、様々なサービスのリモート化です。例えばお買い物体験だけでなく、スタッフとのコミュニケーション、決済など、オンラインでもオフラインでも同等のサービスを受けられる環境を作り、選択肢を増やしていきたいと考えています。

そんなオンラインとオフラインの統合を進め、安心してユーザーに提供できるサービスをお届けするためにTwilioというテクノロジーは欠かせません。共に進むパートナーとして、これからも頼りにしています。」



Twilioはビジネスコミュニケーションの未来を切り開き、Web、デスクトップ、モバイルソフトウェアへの電話、VoIP、メッセージングの統合を可能にします。全世界で数百万人の開発者が、Twilioを使用してコミュニケーションの魔法を紡ぎ出し、ヒューマンエクスペリエンスを改善しています。

Twilio Japan

〒151-0051

東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-27-5 リンクスエア新宿 16F

www.twilio.com/ja

GLOBAL SCALE,
GLOBAL PRESENCE

14か国に24のオフィスを展開しているTwilio