

チャット(Chat Wiz.)やVoIP(Talk Wiz.)でネットショッピングの新しいコミュニケーション・スタイルを提案

インターネットを通じて商品、サービス、コンテンツを組み合わせた新しいライフスタイルを提案するソニーのeコマースサイト「ソニースタイル」。日本国内におけるソニー製品のネット販売のみならず、購入後もユーザーが商品をより楽しく使うための提案を行うなど、従来にないeコマースサイト作りを進めている。Talk Wiz.(トーク・ウィズ)、Chat Wiz.(チャット・ウィズ)もその一例。ネットショッピングを楽しみながらカスタマーセンターのオペレータと会話やチャットで気軽に買物相談が行える。ユーザーとのインタラクティブなリアルタイム・コミュニケーションを実現したのが沖電気の「CTstage」だ。ソニースタイルドットコム・ジャパンの寺岡正顕氏と永嶋信弘氏にソニースタイルにおけるCTstageの活用法を聞いた。



Talk Wiz.、Chat Wiz.の画面例

ウォークマンやハンディカム、バイオなどユニークな商品を通じて、常に新たなライフスタイルを提案してきたソニーのeコマースサイト、「ソニースタイル」が誕生したのは2000年2月。開設以来、購入者のみならず、商品情報の入手の場、コミュニティの場として多くのアクセスを重ねている。

新しいライフスタイルを提案するeコマースサイト「ソニースタイル」
「ソニーの商品を通じて新しいライフスタイルを提案することがソニースタイルの

狙いです。単にハードウェアをネット販売するだけではなく、お客様や販売店と一緒にインターネットを通じて新しい関係を築きたい。そのため、購入前はもちろん、購入後も生活の一部として楽しんでもらえるサイトづくりを目指しています」と寺岡氏は話す。

例えば、バイオを紹介する「バイオスタイル」では全モデルのリストのほか、デジタルカメラなどの関連機器、バイオ・ユーザーの声など、バイオを使った楽しみ方や各種情報を提供している。

また、商品購入後も楽しめるよう、イン

ターネット個人放送の「パーキャストTV」や、デジタルカメラで撮影した写真や動画のアルバムをネット上で公開できる「イメージステーション」、個人が制作したデジタルコンテンツをサーバに保管していつでも、どこでも利用できる「ウェブポケット」などのネットワーク・サービスを提供し、新しい楽しみ方を提案している。

パーキャストTVは配信されている番組を見るだけでなく、個人が子供の運動会の様子をインターネットで生中継して故郷の祖父母に楽しんでもらうといった使い方ができる。また、イメージステーションは作成したアルバムを広く公開できる他、パスワードをかけて特定のメンバーだけに公開することも可能だ。

「バイオがハンディカムやウォークマンなどの機器と連動しているいろいろな楽しみ方ができるのと同様に、ソニースタイルを通じてお客様と私たちとの密接な関係を築く。その双方向のコミュニケーションの手段となるのがTalk Wiz.であらChat Wiz.なのです」と永嶋氏は話す。

Talk Wiz.とChat Wiz.は、ソニースタイルをより便利に身近に利用できるようにネットショッピングを楽しみながらカスタマ

ソニースタイルドットコムジャパン株式会社
オペレーショングループ
アシスタントマネージャー
寺岡正顕氏



ソニースタイルドットコムジャパン株式会社
オペレーショングループ
永嶋信弘氏



COMPANY PROFILE sony style

会社名/ソニースタイルドットコム・ジャパン株式会社 本社/東京都港区港南 設立/2000年1月 資本金/4億円 従業員数/約40名 事業概要/日本国内における、インターネットを通じたソニー商品のマーケティング・販売及び関連サービスの提供。URL : <http://www.jp.sonymstyle.com/>



ソニースタイルオリジナル「パイオ」も発売

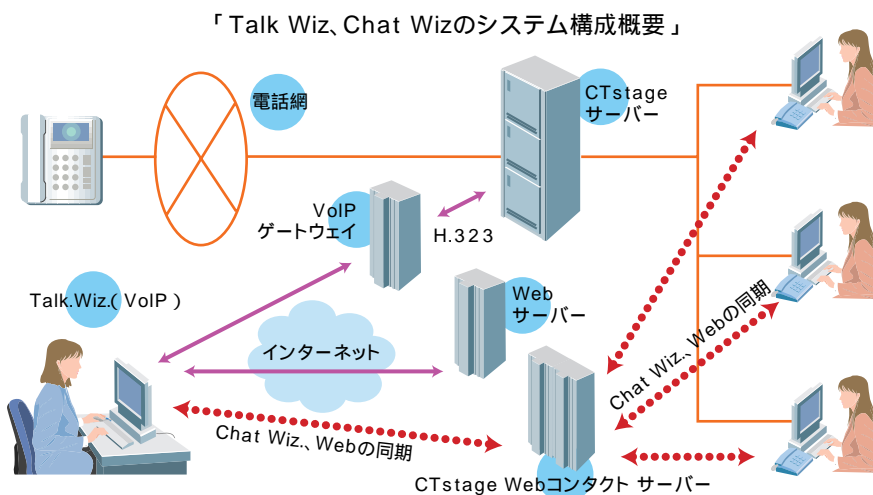
センターのオペレータと会話やチャット(文字による会話)でリアルタイムに買物相談などの問い合わせができるサービスである。

双方向のコミュニケーションを実現するTalk Wiz.とChat Wiz.

質問に回答する際、オペレータからユーザーのパソコンのブラウザソフトに対して指示を出すことにより、ユーザーのパソコン画面上に質問に対応したWebページを表示できる。さらに、表示されたWebページ上で特に注目してほしい箇所には、オペレータ側から丸印などでポインティングできるといった特徴がある。

Talk Wiz.は、VoIP(Voice over IP)技術を利用し、ユーザーがWebサイトを閲覧中にオペレータに聞きたいことがある場合、画面上のボタンをクリックするとオペレータとつながり、音声で問い合わせができるサービス。通常、電話とインターネットを同時に接続出来ないためインターネット接続を切断する必要がある。こうした手間が不要になるだけでなく、オペレータとユーザーが同一のWeb画面を共有しながら会話できるため、きめ細かな対応が行える利点がある。

Chat Wiz.は、チャットでの問い合わせができ、音声との併用も可能だ。使用頻度の高い質問内容(支払方法を教えて下さい、いつ商品が届きますかなど)は定形文を用意し、質問文を選択するだけで簡単に問い合わせできる工夫もされている。



実はソニースタイル設立の構想時から「他のeコマースサイトにはない新しいことをしたい。ドットコム企業らしい、ソニーらしい斬新でユニークなサービスを目指し、ユーザーに親しみやすく、リアルタイムな双方向のコミュニケーション・スタイルを提案したい」とTalk Wiz.、Chat Wiz.などの仕組みや、将来のブロードバンド時代を視野に入れたサービスを検討していた。

今後、テレビなどの情報家電からeコマースサイトにアクセスし、家族そろってWebページを閲覧しながら買物を楽しむシーンも考えられる。「オペレータがサイトを案内しながら家族一人一人の要望を聞いたり、あるいは大容量の映像で商品の特徴を説明する時代がいずれやってきます。そうしたブロードバンド時代のアプリケーションに対応できる準備をしておく。そのためには、あらゆるメディアやコンテンツに対応できるマルチチャネルなコンタクトセンターを実現する仕組みが不可欠でした」(永嶋氏)。

日本初のTalk Wiz.とChat Wiz.のプラットフォームを担うCTstage

このアイデアを実現すべく、各メーカーのCTI(Computer Telephony Integration)システムを検討した結果、沖電気の

CTstageの採用を決定した。その理由は、「CTstageはWindows NTベースのUnPBXシステムなのでWebとの親和性が高いこと。また沖電気はCTIに力を入れており、日本初の新しいコミュニケーション・スタイルの創造に向け、一緒にチャレンジできると判断した」(寺岡氏)ためだ。

CTstageがサポートしているIPテレフォニーをオペレータサイトに利用することでパソコン上で通話とデータの統合処理が行えるほか、Webとの連携機能などコンタクトセンターに要求される多彩な機能も用意されている。

Talk Wiz.はVoIP技術を用いて一つの回線で音声とデータの統合を実現しているが、「一般の電話と遜色なく使えます」(永嶋氏)と評価する。

「今後、ネットショッピングはますます拡大します。CTIなどハードの技術革新が進む一方、ユーザーが楽しくなるようなソフトが重要になります。動画の活用なども含めてTalk Wiz.、Chat Wiz.の可能性を広げるためにも、これからは沖電気の協力を期待しています」と両氏は口をそろえる。新しいライフスタイルの提案に向けてチャレンジするソニースタイルのプラットフォームとして、CTstageの役割は大きくなりそうだ。

[お問い合わせ先]

沖電気工業株式会社 パソコン/ワークステーション インフォメーションセンター

☎0120-490-988 受付時間 9:00~17:00/月曜~金曜(祝日除く)

URL <http://www.ctstage.com>