



TSI HOLDINGS



2020-012

2020年4月13日

各 位

会 社 名 株式会社TSIホールディングス  
代表者名 代表取締役社長 上田谷 真一  
(東証第一部 コード番号 3608)  
問合せ先 広報室長 山田 耕平  
T E L 03(6748)0002

## 販売員がスマートフォンやタブレット上で接客できるオムニアプリツールの導入について

当社は、Hero Towers Limited 社(本社:ロンドン及びニューヨーク)が有する、店内の販売員がお客様にリアルタイムで接客をするオムニアプリツール「HERO®」を日本のアパレル企業として初めて導入しますのでお知らせします。

記

### 1. 背景

当社グループは実店舗と EC を連動したオムニチャネル化を推進しています。近時は商品だけの画像だけでなく、販売員のコーディネートを紹介するコンテンツのアクセス数が増加し、またオンライン上での質問も店頭と同様にお客様のパーソナルなニーズにきめ細かく対応することが求められており、顧客体験の満足度の向上が重要になってきています。

### 2. 概要

今般導入を決定した Hero Towers Limited 社の「HERO®」は、テキストメッセージ、チャット、ビデオを使ってリアル店舗とオンラインショッピング中のお客様をつなぐ対話アプリです。

主な機能の一つが、「ライブコマース」という店舗とECをシームレスなサービスを提供するものです。お客様の最も近くにある店舗の販売員が直接オンライン上で接客することにより、当社グループの競争力の源泉である販売員のノウハウをオンライン上で活用してお客様一人ひとりにご満足頂けるショッピング体験を提供できることに加え、リアル店舗への来店を促進することが期待できます。

まずは当社子会社の Laline JAPAN(株)が展開する、ボディケアコスメを主力とする「ラリン」の5店舗で6月以降テスト導入を開始し、順次対象ブランド及び店舗を拡大していく予定です。

Hero Towers Limited 社、社長のアリスティア・クレイン氏は「TSI グループとのパートナーシップを通じて日本市場でも HERO が活用されるようになることに喜びと誇りを感じます。これからは HERO を通じて EC のお客様には新しい、そしてより充実したショッピング体験をして頂けます。」と語っています。

### HERO®について(<https://usehero.com>)

対話式コマースのリーディングソリューションとして、既に9カ国語に訳されており世界中の小売店で活用されています。米国では Credo Beauty、ダイアン フォン ファステンバーグ、デザイン・ウィズイン・リーチ、ハーヴェイニコルズ、ジョナサン アドラー、リーバイス、ナイキ、ラグ&ボーン、スリーなどが各社のオムニチャネル戦略の柱の一つとして活用しています。

また、HERO®を通じて接客を受けることで購買率が 14 倍も高くなるという実績が出ています。

以上