

2021年12月10日

日本ユニシス ヤマダデンキが、ライブコマースサービス「Live kit」を活用した 新たな顧客体験の提供開始

～ 新しい顧客体験（CX）を通じた消費者との継続的な関係づくりを実現 ～

日本ユニシスが提供するライブコマースサービス「Live kit（ライブキット）」を、ヤマダデンキが採用し、新しい顧客体験（CX）を通じた消費者との継続的な関係づくりの実現を目指す取り組みを開始しました。新型コロナウイルス(COVID-19)感染拡大の影響で、外出自粛の社会状況の中、消費者の商品購入プロセスが大きく変化し、オンラインでライブ配信と商品販売が同時に行えるライブコマースへの注目が急速に高まっています。

日本ユニシスは、「Live kit」を利用したライブ企画・台本制作・撮影・現場ディレクションなどの支援も含めて、ヤマダデンキのCXへの取り組みを支援していきます。

【背景】

新型コロナウイルス(COVID-19)感染拡大の影響で、外出自粛の社会状況の中、消費者の商品購入プロセスが大きく変化し、ライブ配信と商品販売が同時に行えるライブコマースへの注目が急速に高まっています。加えて、5Gの本格実用化によりライブ配信を活用したリアルタイムコミュニケーションの利用が増え、ライブコマースの採用を検討する事業者が増加しています。このような中、ライブコマースを開始するにあたってライブ企画・台本制作・撮影・現場ディレクションを実施する人材やノウハウが不足しているという課題を抱える事業者も増加しています。

ヤマダデンキでは、店舗への来店が難しい消費者のためにライブコマースを活用したライブ配信と商品販売を通じた新たなCXを提供し、消費者との継続的な関係づくりを目指しています。

ヤマダデンキは、公式通販サイト「ヤマダウェブコム」で日本ユニシスが提供する「Live kit」を活用し、初のライブコマースショッピング「ロボロック2日間限り台数限定の歳末特別セール！大人気ロボット掃除機の使用法徹底解説！」を11月27日に開催しました。2日間の配信期間中では1万人以上が視聴したことで特別セールの売上拡大に貢献し、外出が難しい状況下ならではの新しい購入の場を提供しました。今後も新しいチャネルでの消費者との交流機会や店舗への来店が難しい消費者への購買機会の提供を目的に「Live kit」を活用したライブイベントを定期的開催予定です。次回ライブ配信は12月11日を予定しています。



ライブ告知



ライブ配信の様子



ライブコマースの様子

【「Live kit」の特徴】

自社で運用している EC サイト上で、商品販売が可能なライブ配信を行うことができます。KOL (Key Opinion Leader) がライブ配信にて自社商品を紹介し、気になったアイテムを視聴者がその場で購入するスマホ時代ならではの新たな CX を提供します。また、物販を伴わないコンテンツ配信や商品やサービスのプロモーションにも利用可能です。

「Live kit」は、全ての機能をライブ画面（同一画面）で操作可能です。別ページに用意された購入画面へ誘導する場合と違い、視聴者の購買意欲を下げることなく販売につなげることができます。

主な機能は以下の通りです。

- ・チャット
- ・販売、決済（クレジットカード決済、後払い決済）
- ・投げ銭によるプレゼント提供（販売目的ではなく販売促進やファン作りでの活用）
- ・紹介商品などの詳細情報の公開
- ・SNS 連携
- ・管理者向け運用管理

「Live kit」のライブ配信に合わせて、ライブ企画・台本制作・撮影・現場ディレクションなどの一気通貫の支援を行っています。

【「Live kit」の活用シーン】

LIVE kit



日本ユニシスは「Live kit」の活用シーンとして、以下を想定しています。

- ・TV 通販のような臨場感を実現し、集客、売上を拡大
 - EC 通販事業者や各メーカーにおけるライブ配信を活用した商品プロモーションや販売
 - 新型コロナウイルス(COVID-19) 感染拡大の影響下での動画レクチャ配信
- ・事業者/団体におけるプロモーション
 - 旅行、音楽、エンタメ系におけるコンテンツのライブ配信
 - 学校、会員組織、公共機関など非物販事業者における WEB マーケティング

さらに、C2C のライブ配信プラットフォームやライブコマース特化型モールなど広範な活用の拡大を想定しています。

【今後の取り組み】

日本ユニシスは、ライブコマースで得られる生活者とのコミュニケーションのデータを活用した事業者支援など、顧客情報管理 (CRM) だけでなく、ネットを中心とした接客、販促における事業を拡大していきます。

以上

■関連リンク：

ヤマダウェブコム <https://www.yamada-denkiweb.com/>

ライブコマースサービス「Live kit」 <http://www.livekit.jp/>

※記載の会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

※掲載の情報は、発表日現在のものです。その後予告なしに変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

<本ニュースリリースに関するお問い合わせ>

https://www.unisys.co.jp/newsrelease_contact/



日本ユニシスは、2022年4月1日付で会社名（商号）を「BIPROGY 株式会社（ビプロジーカブシキガイシャ、英語表記：BIPROGY Inc.）」に変更します。

BIPROGY は、光が屈折・反射した時に見える 7 色（Blue、Indigo、Purple、Red、Orange、Green、Yellow）の頭文字を使った造語です。光を集約し、7 色に輝かせるハンズオンカンパニーとして、あらゆる垣根を越えた先にある、“光彩”が混ざりあった世界を表現するとともに、「さまざまなビジネスパートナーや多種多様な人々がもつ光彩を掛け合わせ、混とんとした社会の中で新たな道を照らし出すこと」、そして「光彩が状況に応じて変化するように、社会や環境変化に応じて提供する価値を変えていくこと」を意味しています。