

検索させない検索サービス！

最小限の行動で
ユーザの目的を満たすには？

ビジネスサーチテクノロジー株式会社
営業本部 マーケティングチーム 課長
石渡 奈月

アジェンダ

- 自己紹介・会社概要
- 上質なサイト接客とは
- 上質なサイト接客に必要なこと
- 検索機能で接客力を向上させる方法
- まとめ



自己紹介

石渡 奈月 (いしわた なつき)

ビジネスサーチテクノロジー株式会社
営業本部 マーケティングチーム 課長

< 経歴 >

2011年にウェブマーケティング事業会社へ新卒入社。法人営業、カスタマーサクセスの立ち上げ、自社のウェブ marketer を経験後、株式会社ジーニーに入社。

現在では、ビジネスサーチテクノロジーでウェブマーケティングからオンラインマーケティングまで幅広く従事し、リード・商談創出に尽力している。



会社概要

社名 **ビジネスサーチテクノロジー株式会社**



URL <https://www.bsearchtech.com/>

設立 2004年2月9日

代表 工藤 智昭（代表取締役社長）

住所 〒163-6006 東京都新宿区西新宿6-8-1
住友不動産新宿オークタワー6階

TEL 03-5909-8186

資本金 60,000,000円

事業内容 検索サービス事業（SaaS/パッケージ）

主要株主 株式会社ジーニー



導入企業



上質なサイト接客とは

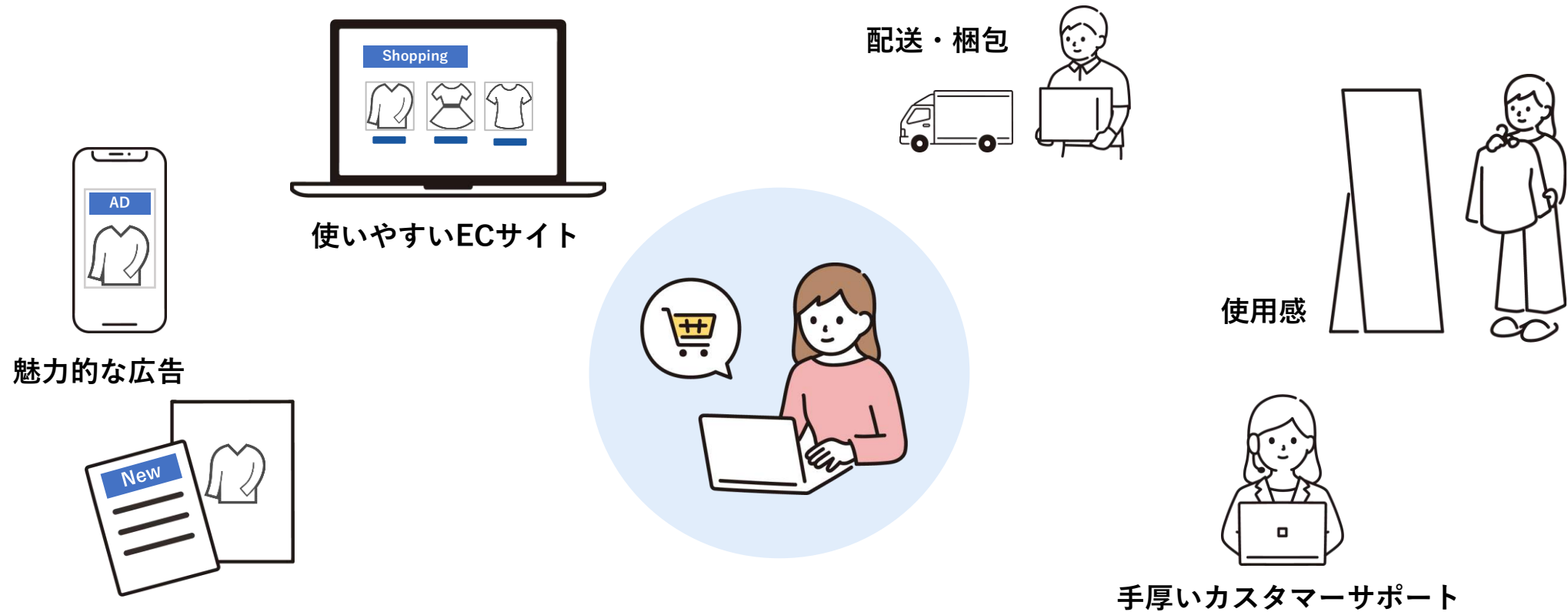


ストレスフリーで商品を 購入できるサイト作り



CX（顧客体験）向上のおさらい

顧客が企業と接点を持つ期間すべてを通して得られる顧客体験



商品やサービスでの差別化が難しくなっているため、
CX向上が重要視されている

ユーザの購買行動は複雑化

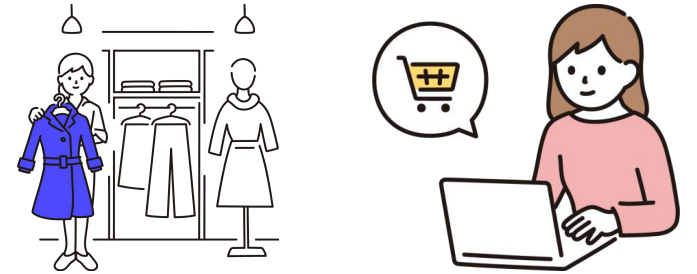
情報収集



店舗で確認



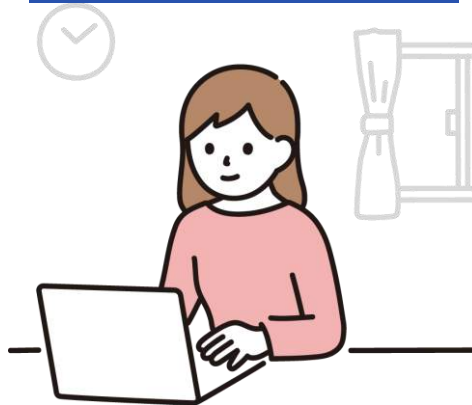
店舗・Webで購入



商品を知



情報収集



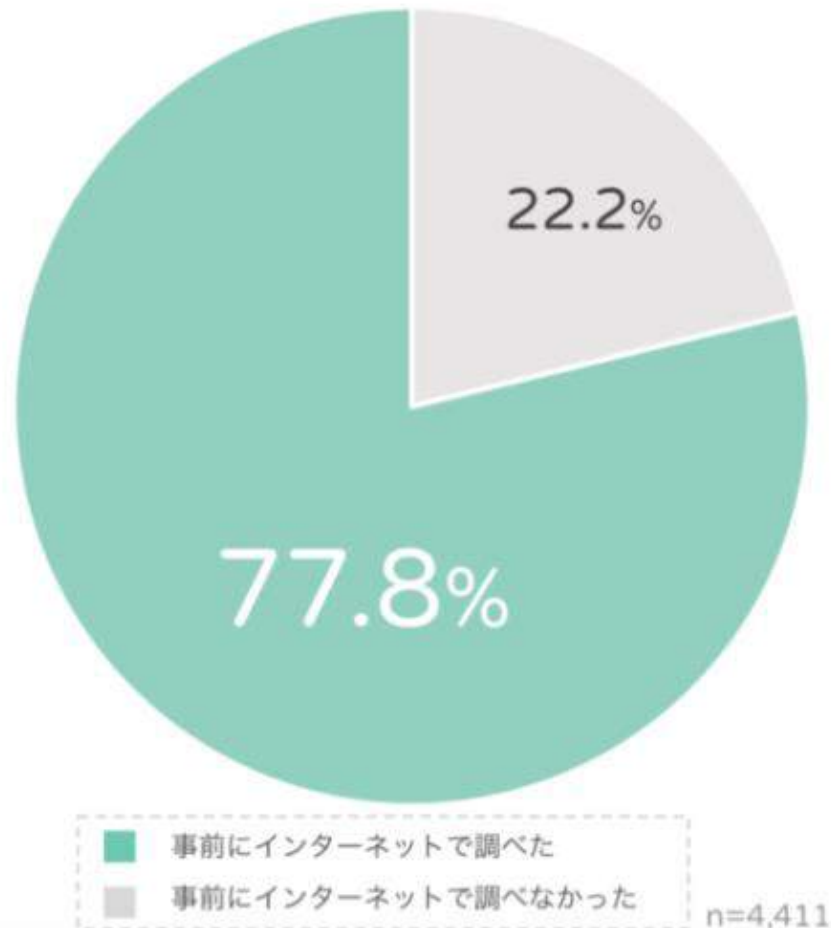
Webで購入



来店前の情報収集有無

Q. この1年^(※1)で非日用品を店舗で買う際、
事前にインターネットで調べましたか？

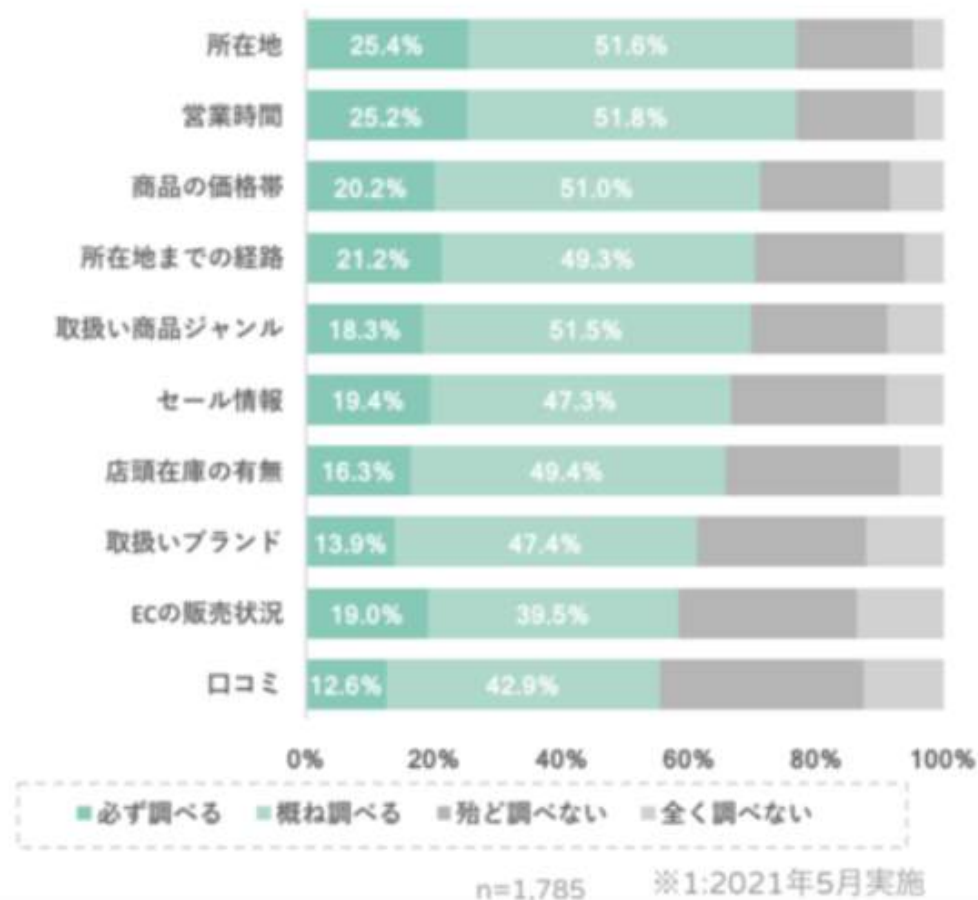
※1:2020年5月~2021年4月



約**8割**の
ユーザが
Webで事前に
情報収集を
おこなっている

リアル店舗訪問前にネットで調べる情報

Q. 事前にどんな情報をインターネットで調べて、
店舗に行くかどうかを判断しますか？

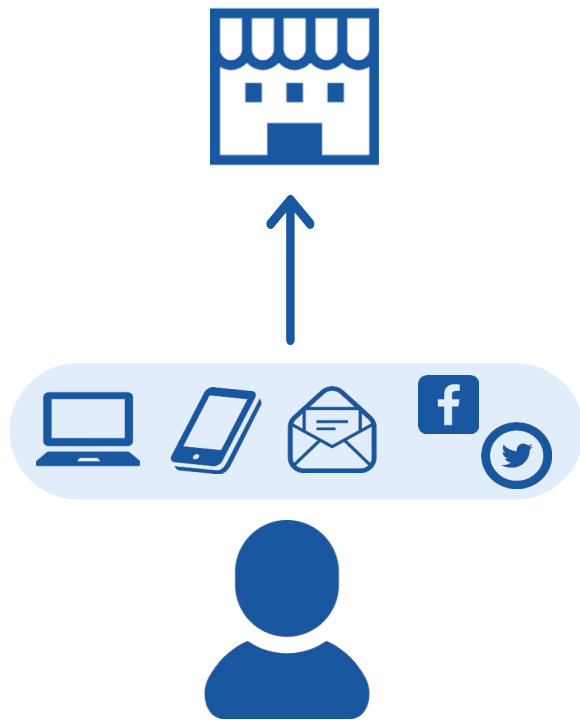


ユーザの多くが
来店前に
商品の選定を
行っている

新しい概念「OMO」とは？

オンオフを区別しない考え方

O2O



オンラインを駆使して
店舗への**送客**を行う

オムニチャネル



さまざまなチャネルを通じて
購買へ繋げる

OMO



オンライン、オフラインを融合し
体験価値の向上を狙う

「OMO」の実現には膨大なリソースが必要

ハードル1 人員の確保



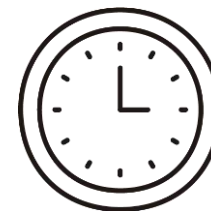
戦略や施策を企画し推進する人や現場を教育する人などが必要

ハードル2 予算の確保



アプリや顧客管理システムの構築、データの統合などが必要

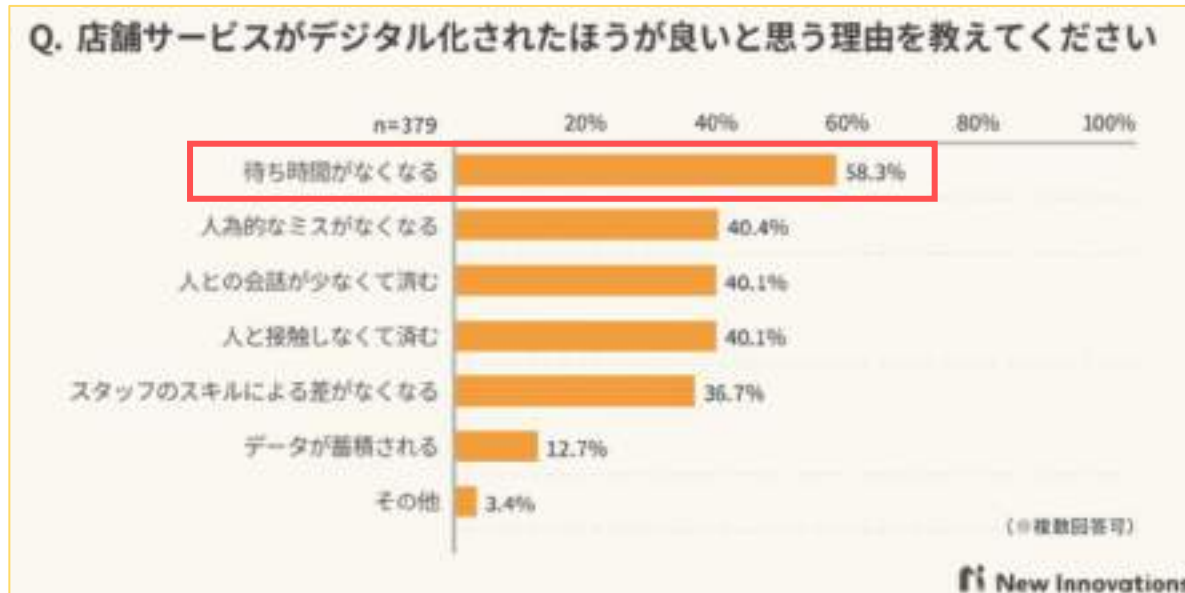
ハードル3 時間の確保



データの分析や新たな施策の定着、接客担当者の育成には一定の時間が必要

ECサイトの改善・準備から始めるのが手軽

ユーザが考える良い接客とは？



ユーザの多くが
パーソナライズ
かつ
スムーズな顧客体験
を求めている

上質なサイト接客に必要なこと



店舗とECでの良い接客の違い

店舗



期待を上回る接客

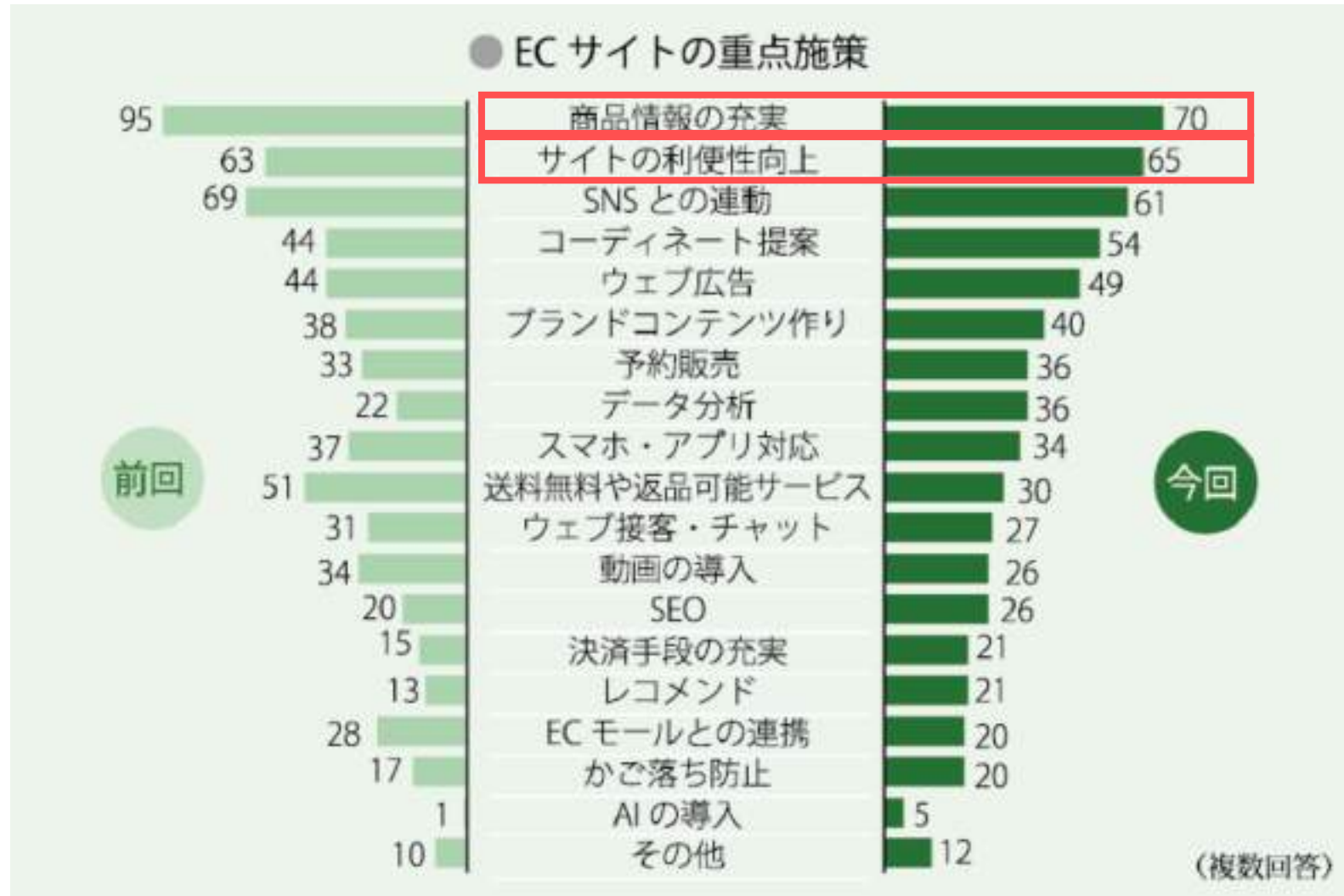
ECサイト



期待を下回らない接客

ECで売上を上げるためには

ECの売上を伸ばした重点施策



上質なサイト接客に必要な要素

商品情報の充実化

知りたい情報を
知ることができる

<商品情報>

- ・商品スペック
- ・口コミ

<周辺情報>

- ・トラブル対応
- ・送料や配送方法
- ・運営会社の信用度

PKSHA
TECHNOLOGY

利便性向上

スムーズに購入できる

購入する商品が
決まっている



購入する商品が
決まっていない



期待

具体例

上質なサイト接客に必要な要素

商品が
決まっている人

検索窓で
商品名や型番を検索



検索精度の向上

商品が
決まってない人

カテゴリ・絞り込み検索
検索窓でフリーワード検索



提案力の向上

サイトの利便性を向上させる方法

レイアウト改善



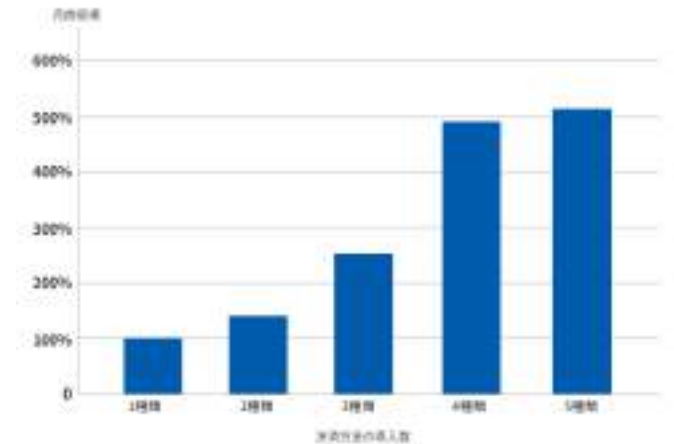
お手軽度★★★
期待できる効果★☆☆

ARによる バーチャル試着・設置



お手軽度★☆☆
期待できる効果★★☆

購入の手間を減らす 決済方法を増やす



お手軽度★★☆
期待できる効果★★★

実は検索機能の改善が重要かつ手軽にできる

検索機能で 接客力を向上させる方法



商品が決まっている人向けの検索課題

商品名や型番で検索しても

ECあるある

目的の結果を表示できない

ヴィーガンレシピが知りたい！



検索キーワードは？

ヴィーガン



ビーガン？

Vegan？

ベジタリアン？

完全菜食主義？

検索結果は…

○ヴィーガン
345件

×ビーガン
0件

商品が決まっている人向け検索改善

表記ゆれ対策

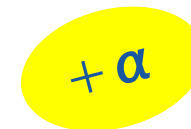
- キーワード揺れに対応
- 入力ミスの防止
- 検索結果の表示順位調整



検索精度の改善

サジェスト機能

- ユーザの行動を予測して
情報を提供



提案力の向上

スムーズに目的の情報や商品に導くサジェスト機能



CVR約2.4倍、PV約4倍



▼サジェスト機能 候補語を表示。

入力ミスや商品名の間違えを
防止し**利便性を向上**。

▼画像付きサジェスト機能 商品情報とリンクを表示。

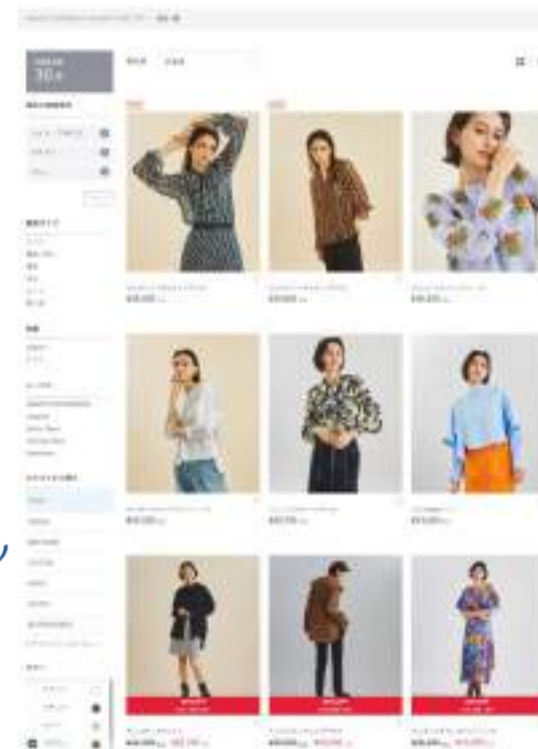
候補語に連動した商品情を表示し、
クリックで**直接商品ページへ移動**。

商品が決まっていない人向けの検索課題

複数条件での検索ができない

ECあるある

見てほしい商品の結果を表示できない



新作や人気商品

セール対象品

商品が決まっていない人向けの検索改善

複数条件での検索対応

- 理想により近い商品の提案
- 検索結果の表示順位調整



レコメンド機能

- ユーザのニーズを予測して情報を提供



ユーザに合わせた商品を提案するレコメンド機能



レコメンド表示



テキスト解析ロジック

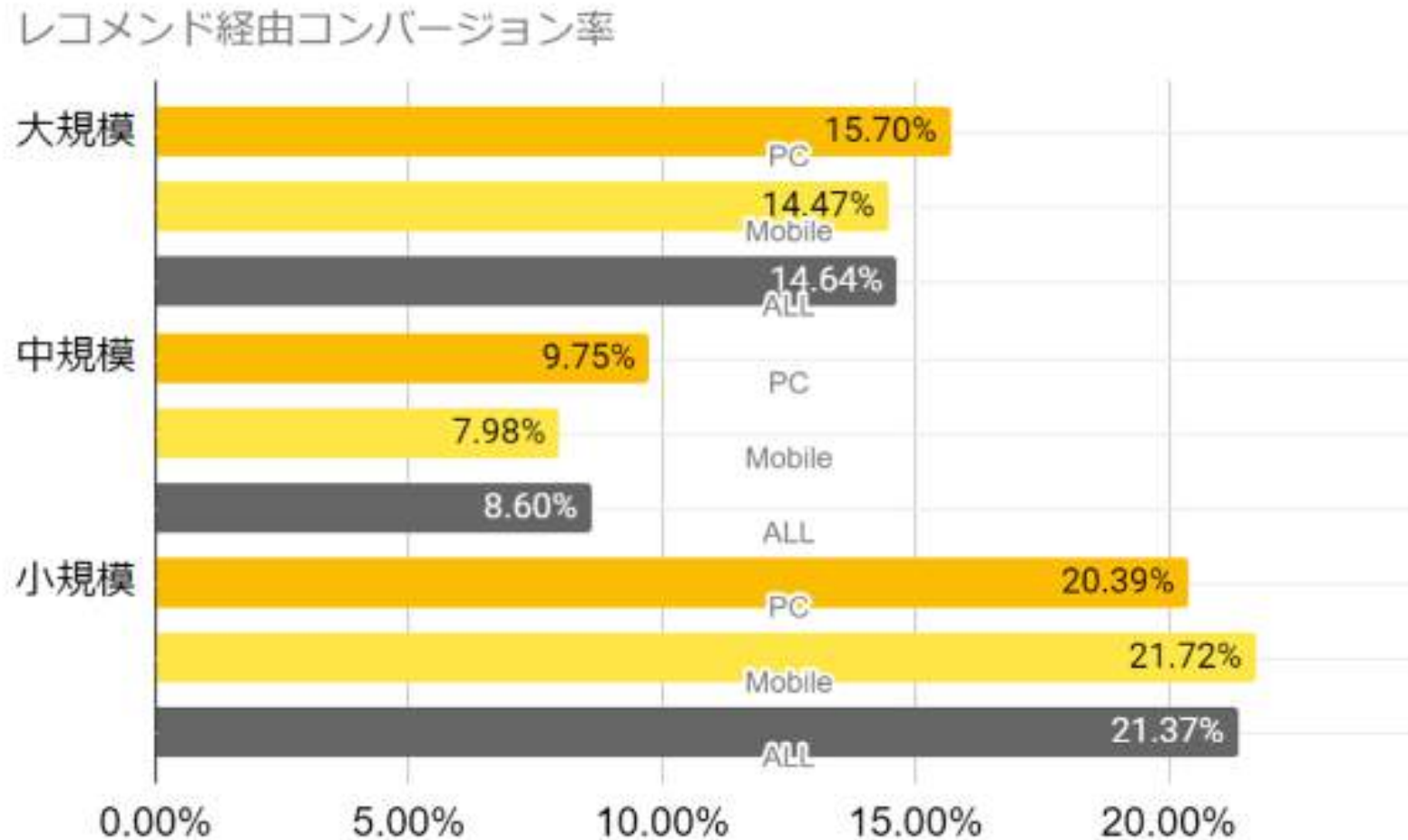


行動解析ロジック



レコメンド経由のコンバージョン率

アパレルサイトでCV率が平均13%以上



※引用) シルバーエッグ・テクノロジー株式会社：
ファッション業界におけるレコメンドエンジンの利用状況 2022レポート

導入事例：ナースリー様

レコメンド×サジェストでサイト全体の受注率が**5.5%増加**



キーワードの一部の入力で目的の商品に到達できるように改善。

サイト内検索の利用率は**約30%増加**
再検索の割合が**23%減少**

GENIEESEARCH利用者の受注率は、
全体平均より**13ポイント**高い結果に。

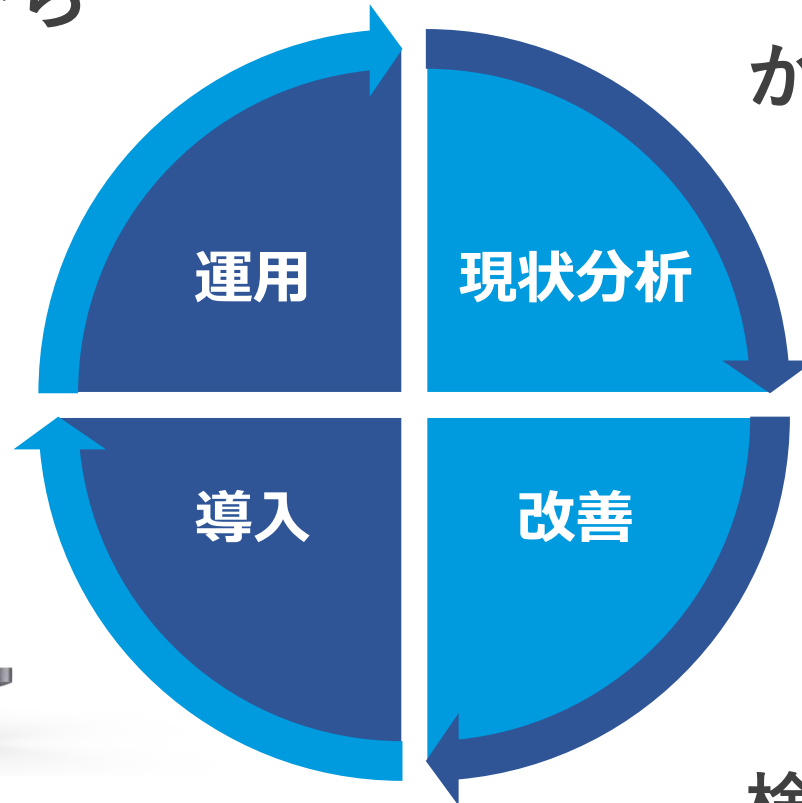
検索画面から商品ページへ
直接遷移が可能

サイト内検索×分析

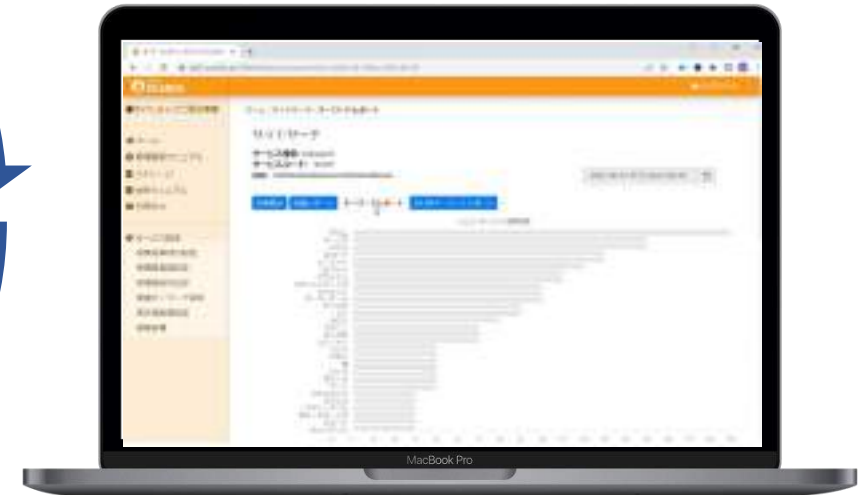
ECサイトを運営しながら
データを収集



改善結果をECサイトや
SNSに反映



検索されているキーワード
から現状を把握・分析



検索精度・
ナビゲーションの最適化

おまけ：
検索機能の意外な使い方



CV率が通常の約10倍

3商品の比較

商品画像			
商品名	ボディバター アルガン	ボディバター オリーブ	ボディバター サツマ
レビュー	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆
レビュー件数	4.6（69件）	4.2（33件）	4.5（49件）
価格	3,080円	3,080円	3,080円
	商品を見る	商品を見る	商品を見る

▼商品比較機能

リアル店舗と同じように、
気になる商品を並べて、
比較検討ができる。

“口座” の検索結果

こ

口座

口座開設

口座情報

口座解約

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

次へ→

関連順

見られている順

口座開設について

=====

=====

=====

<https://www.bstshouken.com/kouzakaisetu>

商品・サービス

=====

=====

=====

<https://www.bstshouken.com/service>

よくあるご質問の結果

検索結果345件中 1-10件

[口座開設の方法を教えてください](#)

=====

[口座開設に必要なものを教えてください](#)

=====

[口座開設について相談する先を教えてください](#)

=====

マッシュアップ機能

サイト情報のほか、商品、FAQ
外部サイトなどの検索結果を合わせて表示

Google Analytics連携

GAの最新情報をもとに検索結果の
並び替えが可能

< GAを用いた表示結果一覧 >

離脱率が低い順	PV数順
滞在時間が長い順	コンバージョン順

複数の情報をマッシュアップ表示してスムーズなWeb接客へ

SUNTORY

商品 キャンペーン・エンタメ 環境 文化・社会・スポーツ お問い合わせ MENU

サイト内検索結果

「レモン」検索結果 1-10 / 4874件

すべて(4874) ニュースリリースのみ(464)

検索結果のタブの切り替え

サムネイル表示

関連キーワードを表示

関連商品、FAQの検索結果をマッシュアップ表示

レモン

- レモンサワー
- レモンハイドロ
- レモンサワーの茶
- レモン
- レモンパイ
- レモンスカッシュ
- レモンサワー 250ml
- レモンティー
- レモンタンブラー
- レモン&乳酸菌

関連する商品

こだわり酒場のレモンサワー | サントリー

こだわり酒場のレモンサワー | サントリー...

<https://www.suntory.co.jp/wmh/kodawayaricakaba/>

196 theまるごとレモン | サントリー

196 theまるごとレモン | サントリー theまるごとレモン 196 果実の美味しさまるごと theまるごとレモン カップとした款...

<https://www.suntory.co.jp/ttd/196/themargot.html>

完全搾レモン 梅酒でしあわせカクテル | サントリーの梅酒 | サントリー

完全搾レモン 梅酒でしあわせカクテル | サントリーの梅酒 | サントリー 製品紹介 | サントリー梅酒のこだわり 梅酒でし...

<https://www.suntory.co.jp/umesu/cocktail/cocktail28.html>

梅酒スカッシュ (レモン) | 梅酒でしあわせカクテル | サントリーの梅酒 | サントリー

梅酒スカッシュ (レモン) | 梅酒でしあわせカクテル | サントリーの梅酒 | サントリー 製品紹介 | サントリー梅酒のこだわり 梅酒でし...

さまざまなステークホルダーが訪問する企業サイトで、**サイト情報**、**ニュース**、**商品**、**FAQ**を検索対象とし、訪問者の目的に合わせた情報へ**スムーズな到達**を実現します！

導入事例：サントリーホールディングス株式会社様(サントリーホームページ)

選択した条件の検索結果1-30 / 282件

経営・財務

連結子会社の増減合併（増減合併）に関するお知らせ

[2022年10月14日]

経営・財務

国内月次販売数値（2022年9月）

[2022年10月11日]

経営・財務

国内月次販売数値（2022年8月）

[2022年09月08日]

人事

サントリー食品インターナショナル株式会社 主要グループ会社 採用人事の募集

[2022年08月23日]

経営・財務

株式会社 法務に関するお知らせ

[2022年08月11日]

経営・財務

サントリー食品インターナショナル 2022年12月期 第2四半期 決算発表

[2022年08月06日]

経営・財務

国内月次販売数値（2022年7月）

[2022年08月06日]

経営・財務

国内月次販売数値（2022年6月）

[2022年07月08日]

経営・財務

国内月次販売数値（2022年5月）

[2022年06月08日]

経営・財務

サントリー食品インターナショナル（株）が経済産業省・厚労省等が所管する「DX推進2022」に認定

[2022年06月08日]

検索キーワード

すべて

ニュースリリースのみ

検索

条件を追加する

リリース日

年 月 から 年 月 まで

検索

カテゴリ（2013年～）

経営・財務

人事

CSR・環境

商品

キャンペーン・CM

イベント

研究開発・生産・調査

自販機

文化・スポーツ

その他

検索

グループ会社

サントリーグループ全体

サントリー食品インターナショナル

IR情報のみ

検索

サイトに訪れたユーザーの**ニーズに合わせた絞り込みが可能**

さらに、日付で絞り込みを行うことで、**必要な情報のみを抽出**

条件を追加する

リリース日

2020年 1月 から 2022年 10月 まで

検索

ストレスフリーな企業サイトを実現！



SNSから 特集ページへ遷移

絞り込み機能を活用し、
特集に関する商品だけを
紹介したLPページへ遷移。

導入事例：ダルトン様

平均ページ滞在時間、直帰率、離脱率、各項目で数値が改善



指定のURLに対してコンテンツを生成

特定の条件での絞り込みや、キーワード検索の「検索結果ページ」をランディングページとして作成

メルマガや広告に活用可能！



ランディングページに直接遷移させることで、ユーザの興味がある情報だけを、提供することができる。

まとめ



まとめ

- ・これから必要とされるのは**オン・オフの垣根ないサービス提供**
- ・ユーザが求めるのは**スムーズかつパーソナライズされたサイト接客**
- ・サイトの接客力を向上させるには、**検索回りの改善**が有効
- ・特に**サジェスト機能**や**レコメンド機能**はCVR向上に大きく貢献

ストレスフリーなサイトでCX向上を実現し、
サイトの**売上を向上**

お気軽にご相談ください

- ✓ ☐ ECサイト、コーポレートサイトの**利便性を高めたい**
- ✓ ☐ **スムーズに的確な商品・情報を探せる**ようにしたい
- ✓ ☐ ユーザに合わせた情報を提供し、**顧客満足度を向上したい**
- ✓ ☐ 検索ログからユーザニーズを捉え、**サイトに反映したい**
- ✓ ☐ **個別開発するほどの予算は無い**

1つでも該当したら、**是非ご相談ください！**

**ご清聴
ありがとうございました！**



Se@rch for your Business !

ビジネスサーチテクノロジー株式会社

〒163-6006

東京都新宿区西新宿6-8-1

住友不動産新宿オークタワー6F

URL <https://www.bsearchtech.com/>