

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



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



上質なサイト接客とは

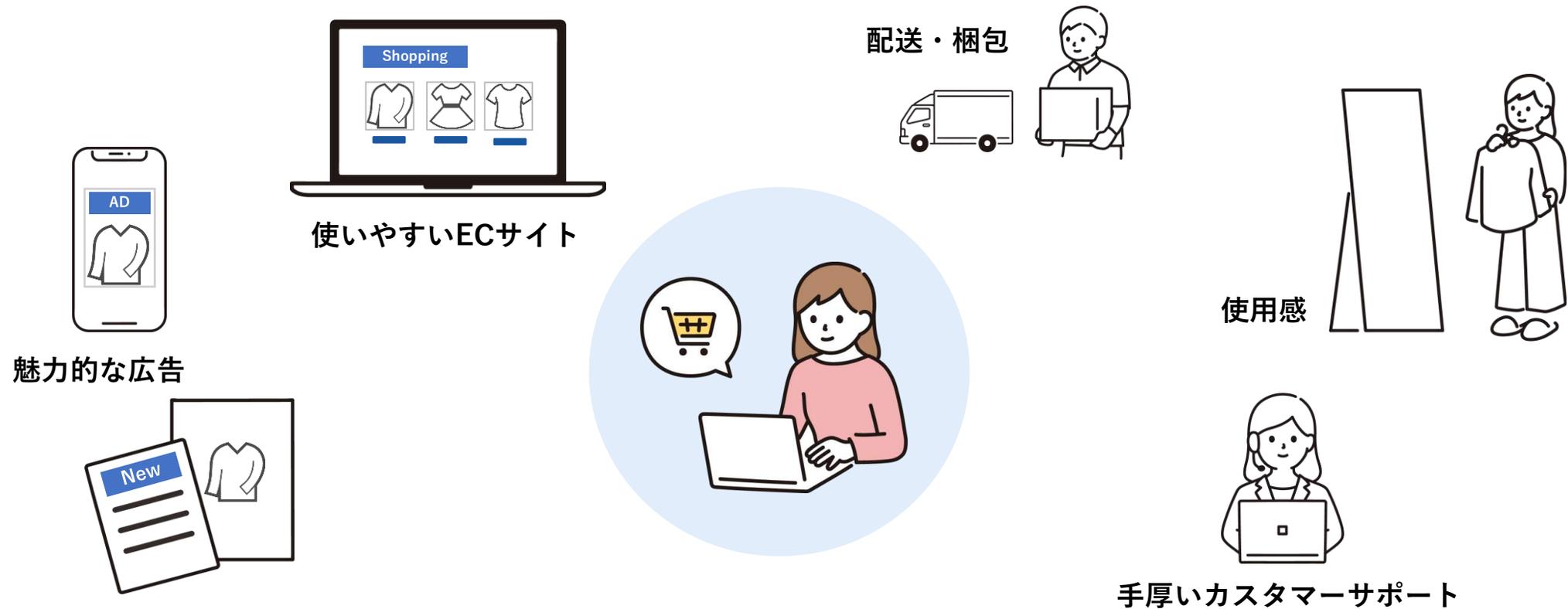


ストレスフリーで商品を 購入できるサイト作り



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

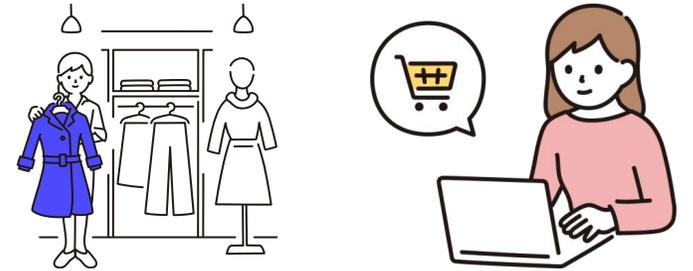
情報収集



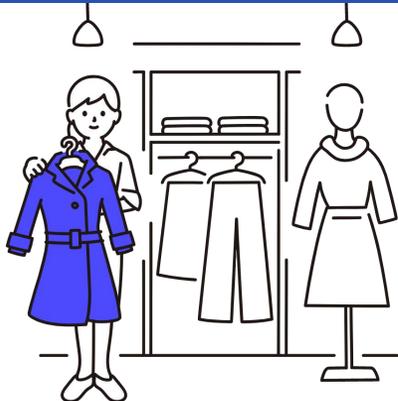
店舗で確認



店舗・Webで購入



商品を知



情報収集



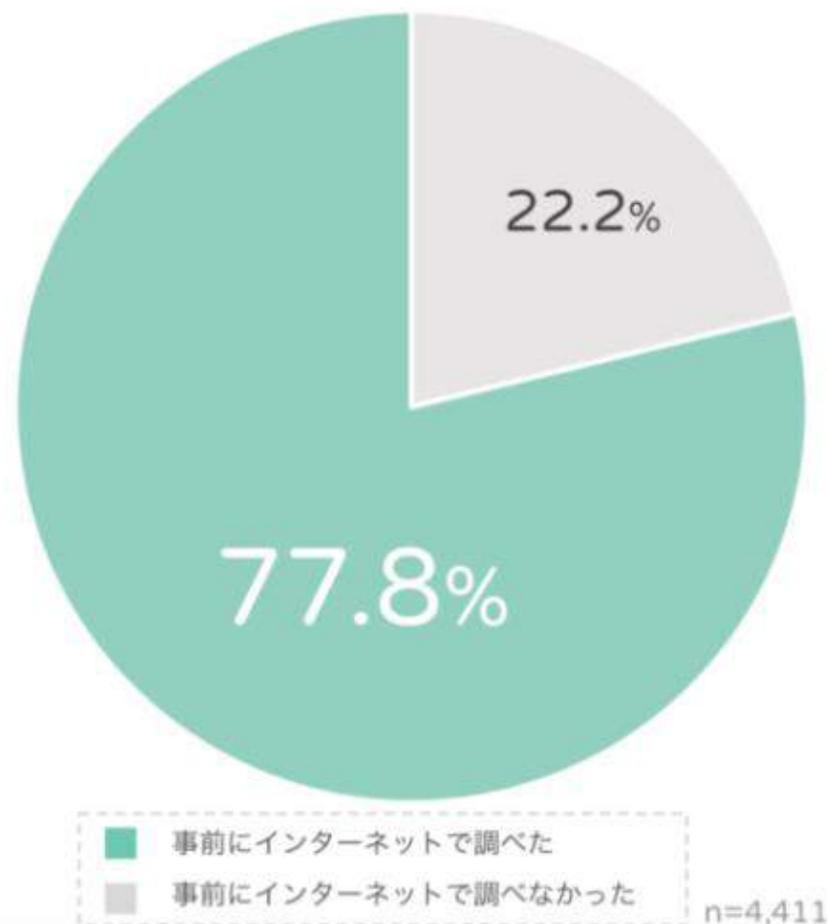
Webで購入



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？

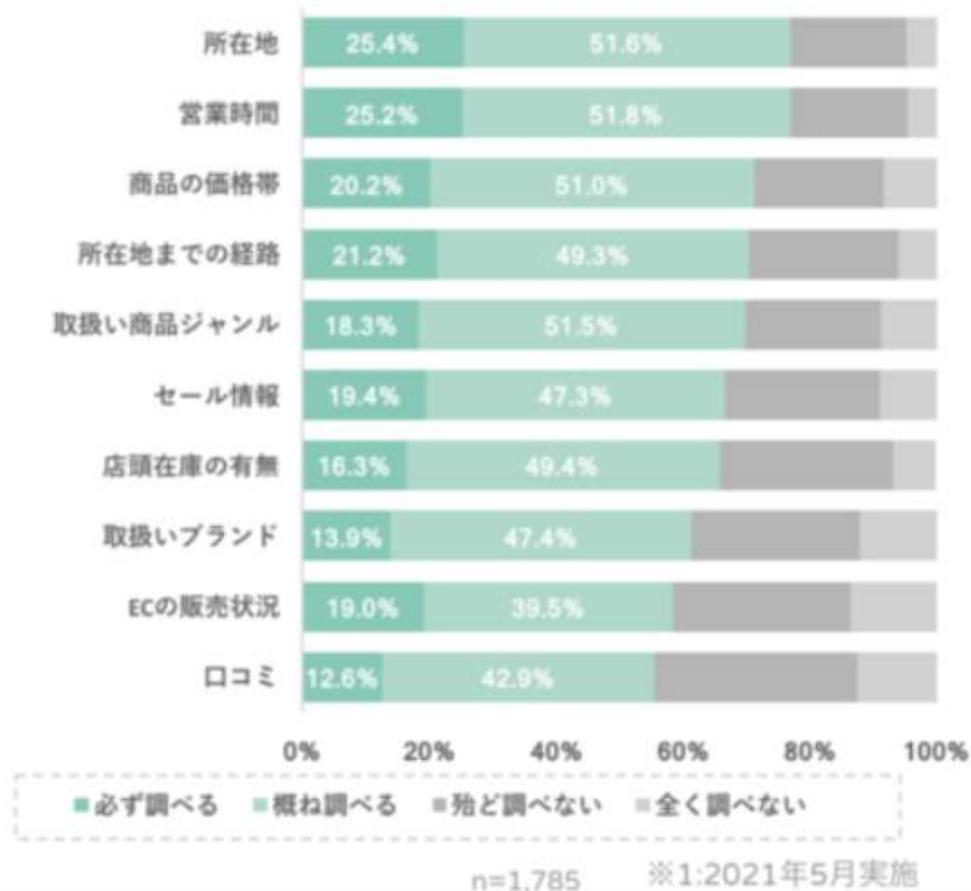
※1:2020年5月~2021年4月



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？

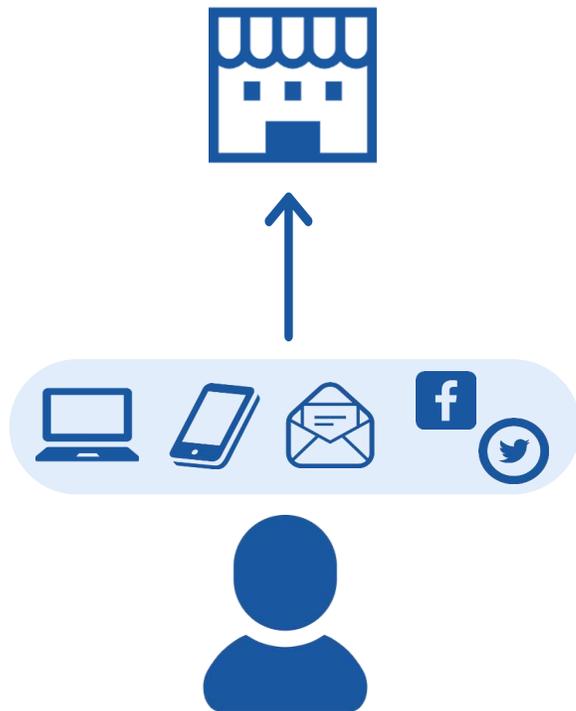


ユーザの多くが
来店前に
商品の選定を
行っている

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



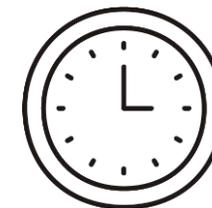
戦略や施策を企画し推進する人や現場を教育する人などが必要

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

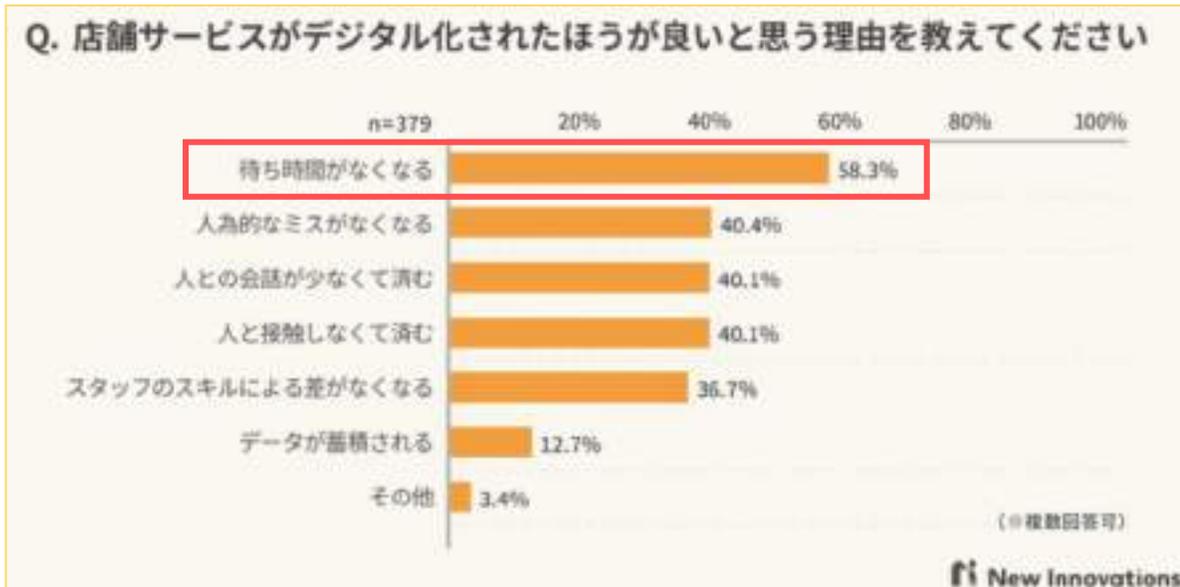
ハードル3 時間の確保



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

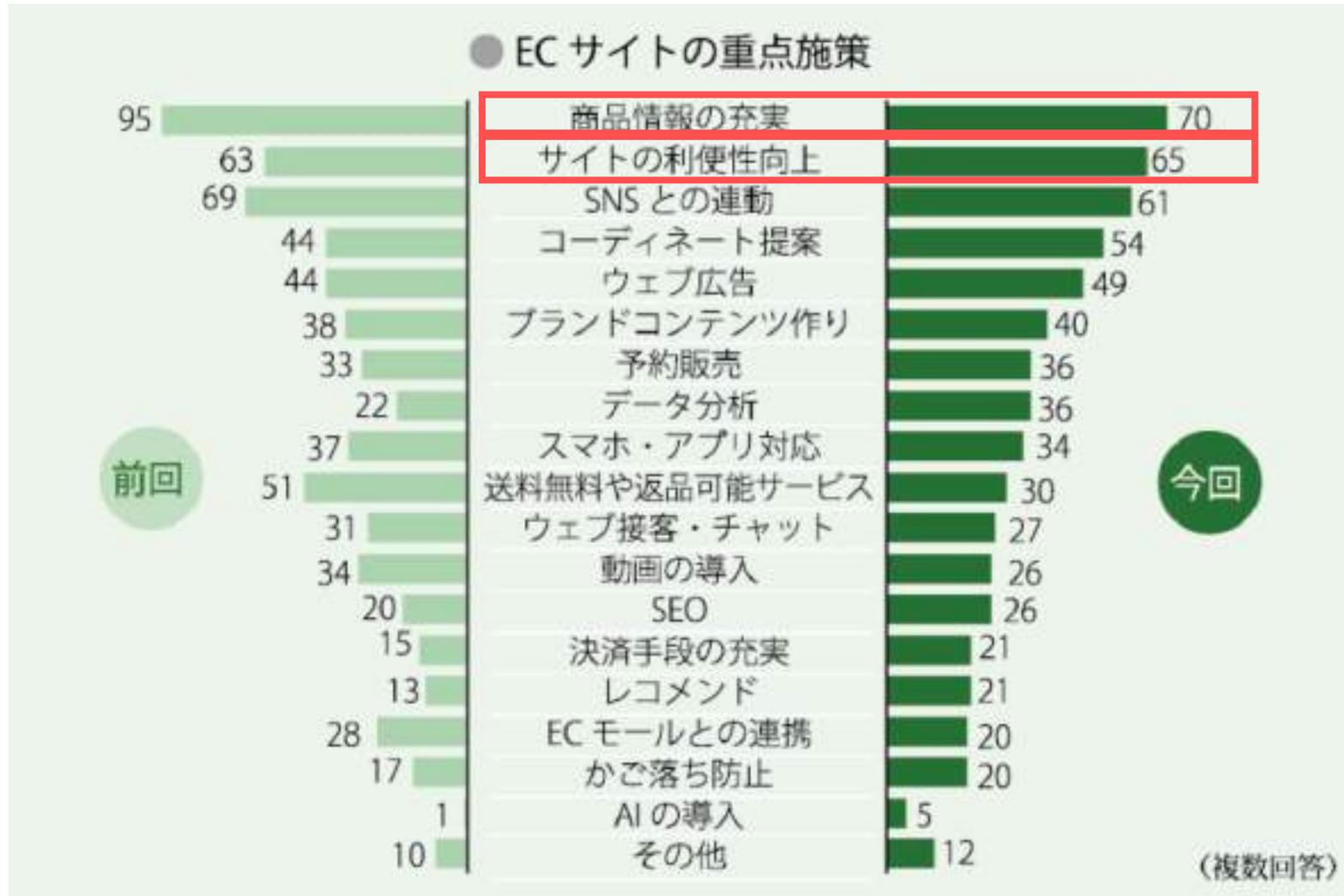
ECサイト



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

期待

知りたい情報を知ることができる

具体例

<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

PKSHΔ
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



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

ユーザの行動

サイトの利便性を向上させる方法

レイアウト改善



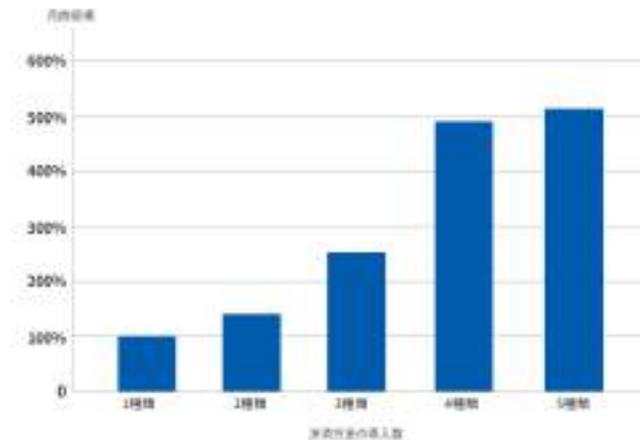
お手軽度★★★
期待できる効果★☆☆

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



+α

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。

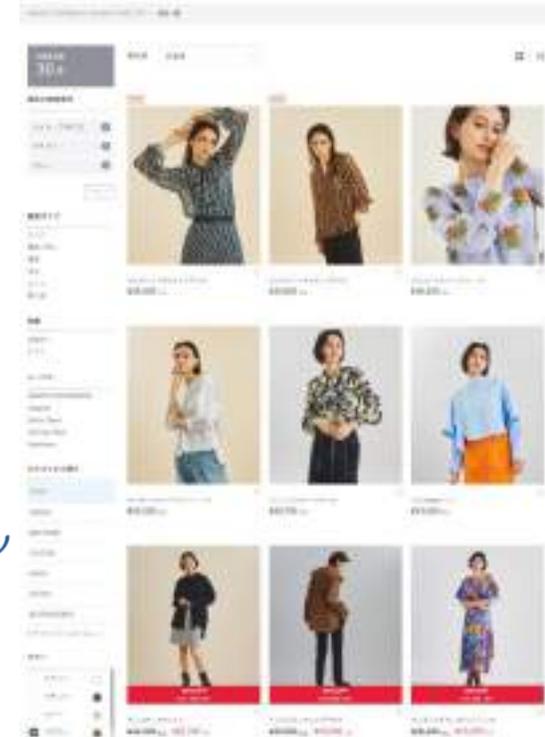
候補語に連動した商品情を表示し、クリックで**直接商品ページへ移動**。

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

SHOP BST

HOME > デニム > スキニーデニム

スキニーデニム (ネイビー)

SKU 2022100212201130100Z29540831

¥3,980 (税込み)

カラー: ネイビー・ブラック

サイズ

S M L XL

買い物かごに追加

レコメンド表示

あなたにおすすめの商品

| | | | |
|---------|---------|---------|---------|
| | | | |
| スキニーデニム | スキニーデニム | スキニーデニム | スキニーデニム |
| ¥3800 | ¥4600 | ¥5700 | ¥2800 |

テキスト解析ロジック

あなたにおすすめの商品

| | | | |
|---------|---------|---------|---------|
| | | | |
| スキニーデニム | スキニーデニム | スキニーデニム | スキニーデニム |
| ¥3800 | ¥4600 | ¥5700 | ¥2800 |

行動解析ロジック

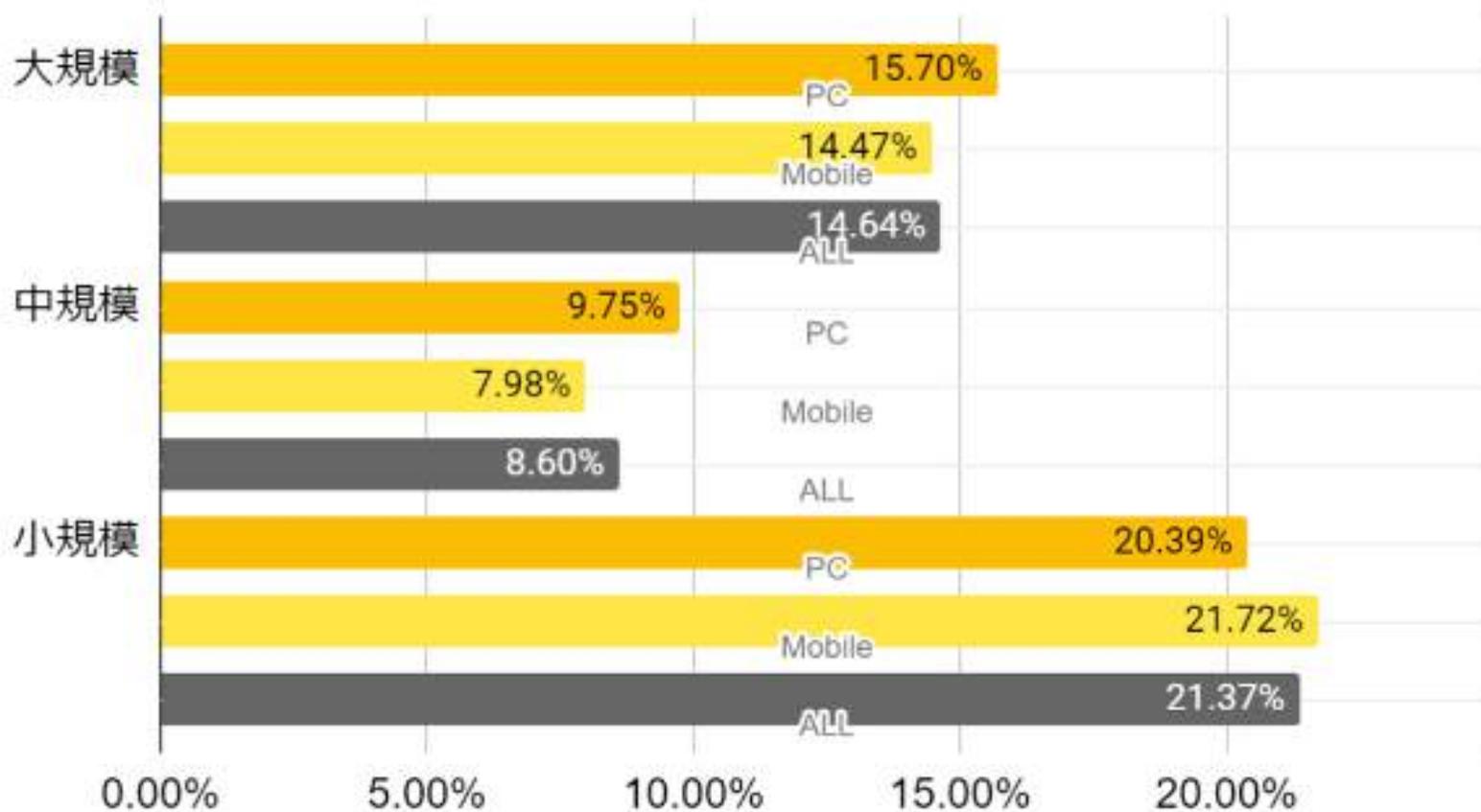
このアイテムを見た人はこんなアイテムも見ています

| | | | |
|-----------|---------|-------------|---------|
| | | | |
| かごバック (象) | スキニーデニム | スニーカー (ピンク) | スキニーデニム |
| ¥5200 | ¥4600 | ¥6800 | ¥2800 |

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

レコメンド経由コンバージョン率



※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**

The screenshot displays the Narsley website's search results page. At the top, there are navigation tabs for '策グッズ', 'マスク', 'グローブ', '消毒剤', and '防護用品'. A search bar contains the character 'ま'. Below the search bar, there are three main sections: '商品検索' (Product Search) on the left, 'おすすめ' (Recommendations) on the right, and a '画像付きサジェスト' (Image-based Suggestion) section at the bottom. The '商品検索' section lists several maternity items with prices and tax-included amounts. The 'おすすめ' section shows similar items. The '画像付きサジェスト' section features a product image of a pair of pants with a color selection bar and a direct link to the product page. Three blue callout boxes with white text are overlaid on the image: 'サジェスト機能' (Suggestion Function) points to the search results, 'レコメンド機能' (Recommendation Function) points to the 'おすすめ' section, and '画像付きサジェスト機能' (Image-based Suggestion Function) points to the bottom section.

サジェスト機能

レコメンド機能

画像付きサジェスト機能

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。

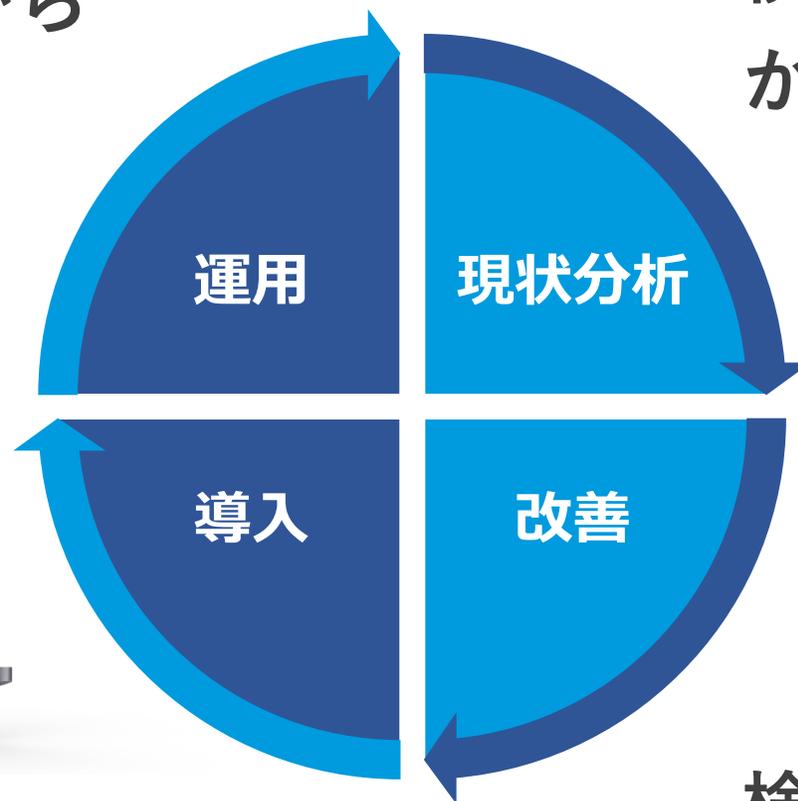
検索画面から商品ページへ
直接遷移が可能

サイト内検索×分析

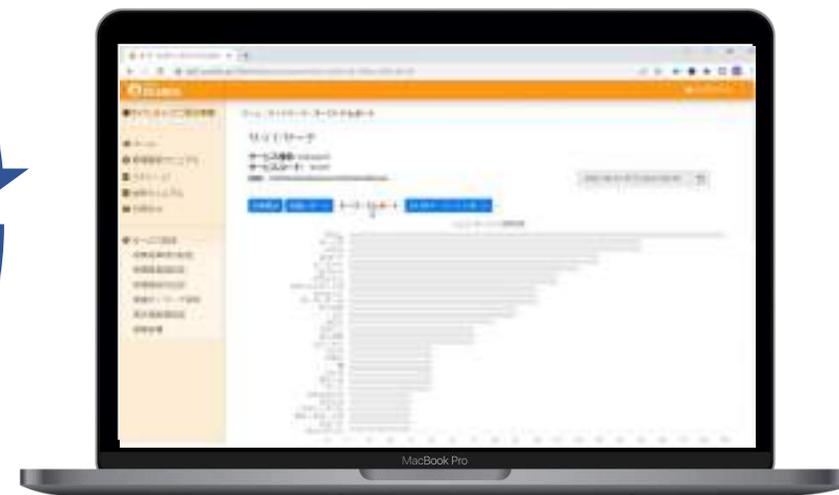
ECサイトを運営しながら
データを収集



改善結果をECサイトや
SNSに反映



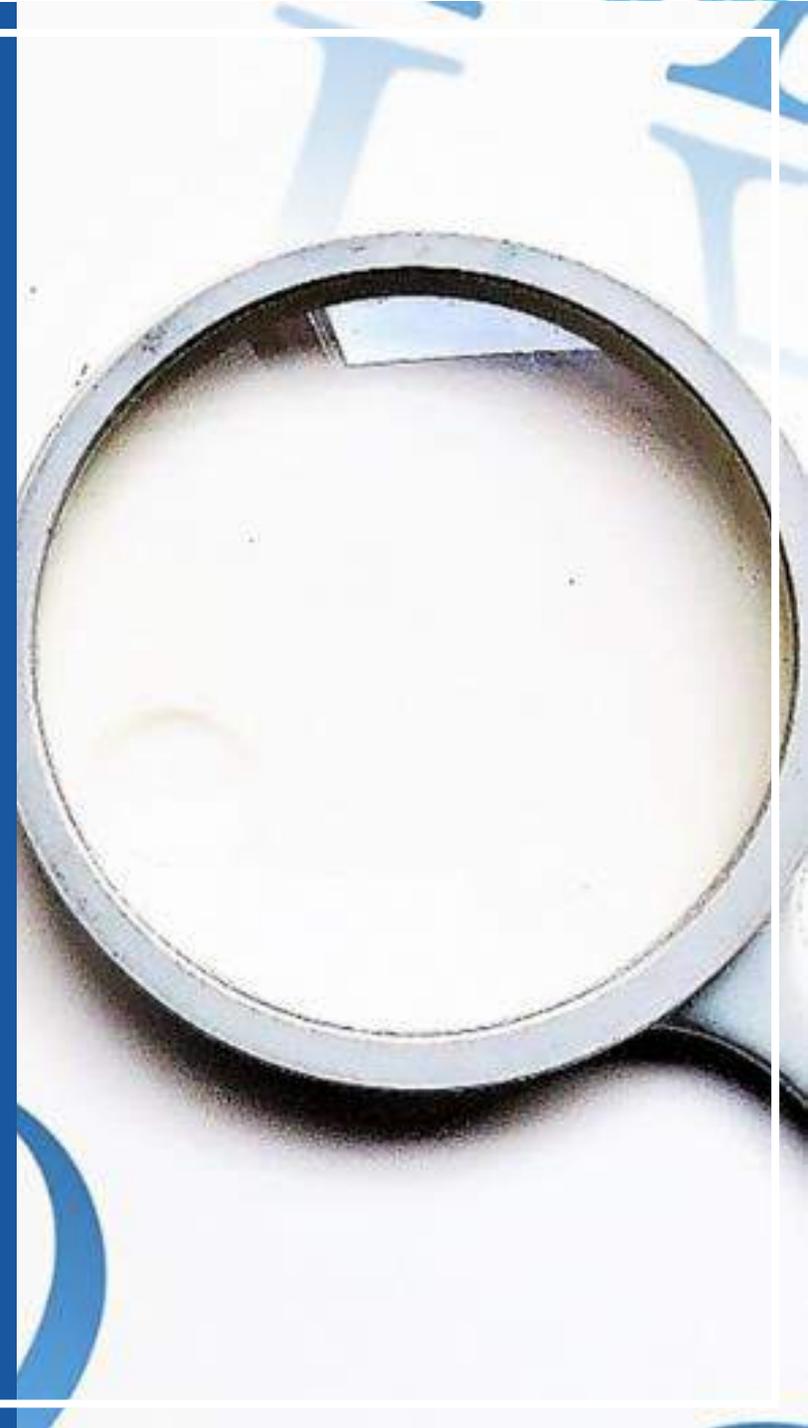
検索されているキーワード
から現状を把握・分析



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。

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

- レモン
- レモンサワー
- レモンハイトリス
- レモンサワーの茶
- レモン
- レモンハイ
- 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

関連商品、FAQの検索結果をマッシュアップ表示

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)

The screenshot displays a search results page for Sanyo. On the left, there is a list of search results with titles and dates. The main area is divided into three filter panels:

- Search Keywords:** Includes a search bar and a filter for 'News/Press' (ニュースリリースのみ).
- Release Date:** Includes a date range selector (Year, Month, Day) and a search button.
- Category (2013~):** A list of categories with icons: 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. A search button is at the bottom.

Below the category panel is another filter panel:

- Group Company:** Includes radio buttons for 'Sanyo Group All' (サントリーグループ全体), 'Sanyo Food International' (サントリー食品インターナショナル), and 'IR Information Only' (IR情報のみ). A search button is at the bottom.

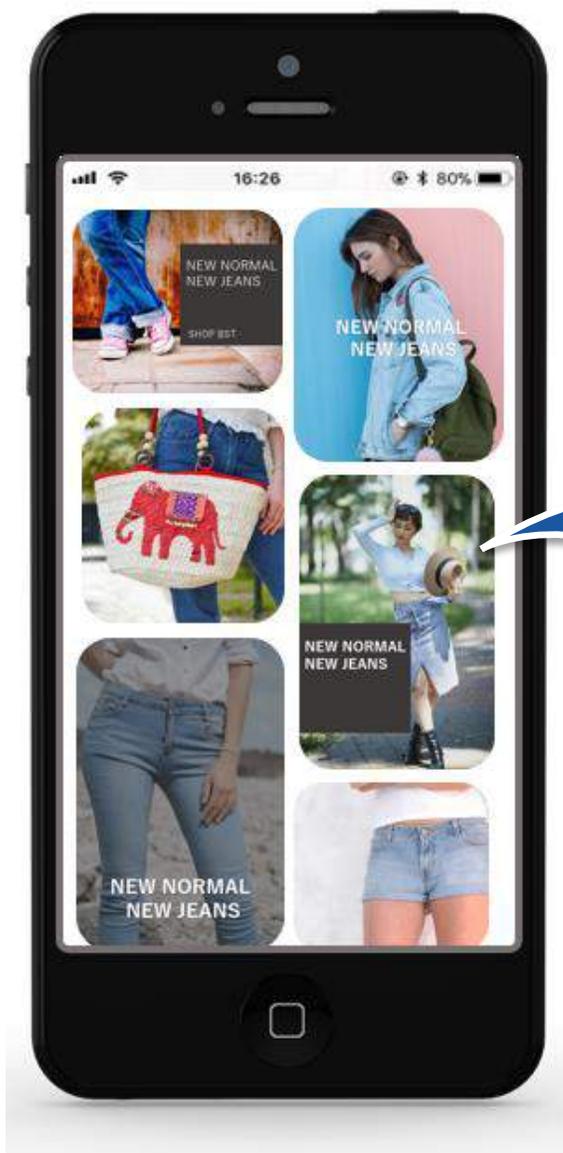
Blue arrows point from the filter panels to the right, highlighting the filtering capabilities.

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

This panel shows the '条件を追加する' (Add conditions) section with the 'リリース日' (Release date) filter. It features a date range selector: '2020年 1月 から 2022年 10月 まで'. A search button is located at the bottom.

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/>