

Press Release



2021年3月1日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモスと Yext、次世代サイト内検索「Yext Answers」における戦略的パートナーシップを締結

新しい検索体験を日本市場にいち早く普及させるため共同営業体制を構築

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、検索のクラウドプラットフォームを提供する Yext(NYSE:YEXT、日本法人:株式会社 Yext(イエクト)、代表取締役会長:宇陀栄次)と、「Yext Answers(イエクト アンサーズ)」日本語版の販売において、国内で最も早く、かつ最も強力な戦略的パートナーシップを締結しました。

「Yext Answers」は消費者が探している答えをダイレクトに企業の Web サイトで表示し、その検索結果から直接、消費者のコンバージョンを促進する革新的なサイト内検索サービスです。



トランスコスモスはお客様企業のカスタマーエクスペリエンス(CX)向上を目的として、カスタマーサポート、広告配信、Web サイト制作・運用で国内最大規模のサービスを提供しています。中でも、企業と消費者のコミュニケーション最適化、消費者の利便性向上を実現するため、電話に加えチャットの導入や Web サイトでの自己解決を促進するソリューションの導入を推進しています。

次世代サイト内検索「Yext Answers」の日本市場における戦略的パートナーシップを締結することで、分かりやすく親切な検索体験を自社サイトで実現し、カスタマーサポートの対応力強化、広告配信のコンバージョン効率改善、Web サイトの離脱抑制などユーザーの心理・行動にあわせて統合的に CX 向上を実現します。特に、消費者がより短時間で効率的に必要な情報を得られるようにすることは、コールセンターへの入電数削減につながり、コスト削減も実現します。

今回、共同推進体制として、プリセールス・導入支援で構成される 20 名規模の Yext チームの組成を予定しており、2021 年度に 200 サイトへの導入を目指します。新しい検索体験を数多くのユーザーに体験いただくことでお客様企業の課題解決に貢献し、CX 向上のためのデジタルシフトを推進していきます。

新しい検索体験を推進し、お客様企業のCX向上を実現



サイト内検索ソリューション
Yext Answers (イェクストアンサーズ)

お客様の意図に対して的確かつ、+αの気づきの情報も関連づけた価値の高い情報を表示可能に



Yext Answersによるサイト内検索結果イメージ

コンバージョン率の改善
顧客に答えと行動喚起 (CTA) を提供することで、購入意欲が高い瞬間に確実にリーチ

新たな顧客インサイトを提供
検索クエリと、その検索結果の分析が可能。顧客とのやり取りの中で見逃している機会の把握が可能

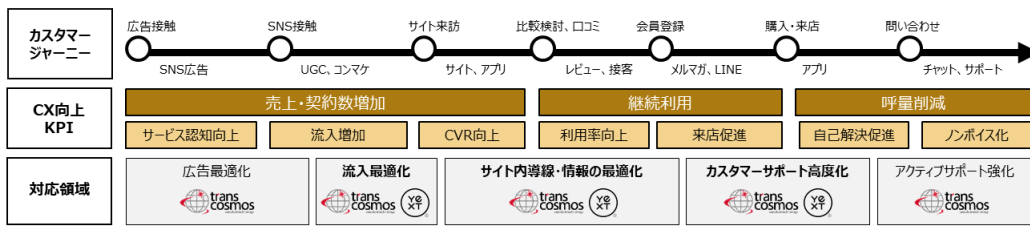
サポートコストの削減
消費者がサポートセンターを介さずに、オンライン上で情報をすばやく簡単に見つけることが可能



Yext Answersの導入・運用だけでなく
Yext Answersから得たインサイトを活用し、
広告・サイト運用・サポート対応を強化・改善

- <広告領域>
 - ・コンバージョン効率改善
- <WEBサイト領域>
 - ・サイト離脱防止
 - ・コンテンツマーケティング強化
 - ・コンバージョン改善・FAQページ改善
- <カスタマーサポート領域>
 - ・電話、有人チャット、チャットボットの対応力強化

■ Yext と連携したトランスコスモスのCX向上統合ソリューション



■ Yext Answers とは

「Yext Answers」は、構造化データベースの Yext Knowledge Graph と自然言語処理技術(NLP)により、質問の意味や検索の意図を理解し、顧客が求める答えをダイレクトに表示することで、優れた検索体験を提供します。Answers の導入により、企業や団体は、検索エンジンと同等の、分かりやすく親切な検索体験を自社サイトで提供することが可能になります。

先行して「Yext Answers」の普及が進んでいる米国では、WHO やアメリカ州政府でも活用されています。大手銀行では、自社ウェブサイトですべての検索体験のみを変更して A/B テストを行ったところ、Answers 検索体験を使用した顧客のコンバージョン率が 25%高い結果となりサイト改善に大きく貢献しています。

<https://www.yext.co.jp/products/answers/>

■ 株式会社 Yext について

会社名：株式会社 Yext(イェクスト)

本社所在地：105-6308 東京都港区虎ノ門 1-23-1 虎ノ門ヒルズ森タワー8F

代表者：代表取締役会長 宇陀 栄次

インターネット上の企業に関する公式な情報源は本来、企業であるべきです。しかし、消費者が企業の Web サイトで検索しても、求める情報が得られないことが多くあります。Yext Search Experience Cloud は、企業やブランドが自社に関する事実を整理、一元管理できるようにし、消費者がどこで検索しても、消費者の質問に公式な答えを提供します。企業 Web サイト、検索エンジンや音声アシスタントを含めた検索エコシステム全体での消費者の検索体験を最適化します。日本では 2017 年に日本法人を設立し、事業活動を展開しており、導入企業は株式会社 JTB、株式会社日比谷花壇、株式会社三井住友銀行、ヤマト運輸株式会社ほかです。

●トランスコスモス株式会社について

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 30 カ国・168 拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 48 カ国の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)

報道関係者お問い合わせ先

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部 富澤 Tel:03-4363-0123 Email: pressroom@trans-cosmos.co.jp