

本状は GMO メイクショップ株式会社、株式会社 PROFESSY の共同プレスリリースです。
各社より重複して配信される場合がございますが、あらかじめご了承ください。

2022 年 11 月 29 日

報道関係各位

GMO メイクショップ株式会社
株式会社 PROFESSY

EC サイト構築 SaaS「MakeShop byGMO」と 新規顧客獲得に特化したチャットボットツール「qualva」が連携 ～商品ページからチャットで購入でき離脱を防止、D2C EC や単品通販にも最適！ コロナ禍で競争が激化する EC 市場での売上獲得に向け CVR 向上を支援～

GMO インターネットグループの GMO メイクショップ株式会社（代表取締役社長 CEO：向畑 憲良、以下、GMO メイクショップ）が提供する EC サイト構築 SaaS「MakeShop byGMO」と、株式会社 PROFESSY（代表取締役社長：岩崎 経、以下、PROFESSY）が提供するチャットボットツール「qualva」は、2022 年 11 月 29 日（火）よりサービス連携いたしました。

「MakeShop byGMO」で構築された EC サイトに「qualva」を連携することで、商品ページからそのままチャットボットで購入できる新たな顧客体験を提供し、EC でのお買い物をより便利にします。ページ遷移を減らし対話形式で決済まで完了するため、離脱率の低下が期待できます。また、D2C（Direct to Consumer）EC や単品通販サイトの運営で一番の課題となる CVR（コンバージョンレート）も向上させ、新規顧客の獲得をサポートいたします。



MakeShop[®] | **qualva**
byGMO

ECサイトへのチャットボットツール導入で
新規顧客の獲得・
CVR向上をサポート!

【連携の背景】

GMO メイクショップが提供する「MakeShop byGMO」は、初期費用・月額共に 1 万 1 千円（税込）と低

価格ながら、豊富な機能と充実のサポート体制で売上を獲得しやすい環境を整えており、導入ショップ様の売上の合計である流通額は10年連続でECサイト構築 SaaS 業界 No.1^(※1) となっています。

一方 PROFESSY は、新規顧客の獲得に特化した「qualva」を提供しています。対話形式でユーザーを誘導することで離脱を防止し、「qualva」を導入したサイトと、通常のウェブフォームを利用したサイトを比較すると、CVR が約 2 倍向上^(※2) したというデータも出ています。

昨今 EC 市場は右肩上がりの成長が続いています。特に 2020 年より感染が拡大した新型コロナウイルスの影響下では、消費行動のデジタルシフトが加速するのに伴い、EC への新規参入が増加しました。その結果競争が激化し、新規顧客獲得に課題を抱える事業者が増えています。

2021 年に実施された EC 運営の悩みに関するアンケート調査によると、「新規顧客獲得」との回答が最も多く、全体の 15.9%となりました^(※3)。「MakeShop byGMO」のデータを見ても、2020 年のショップ純増数は前年比 245%と、コロナ禍の影響で EC 化に取り組む事業者が急増しており競争の激化がうかがえます。

そこで GMO メイクショップは、新規参入が増え競争が激化している EC 市場において、EC サイトの CVR 向上、新規顧客獲得をサポートするため、PROFESSY の「qualva」と連携することといたしました。

(※1) SaaS 型 EC サイト構築サービス運営企業各社の発表数値より比較 (GMO メイクショップ調べ 2022 年 3 月時点)。

(※2) 「qualva」導入企業のデータより算出 (PROFESSY 調べ)。

(※3) 生活者起点のリサーチ&マーケティング支援を行なう株式会社ネオマーケティングが実施した「EC 運営の悩みに関する調査」より (2021 年実施、20 歳~69 歳の男女 743 人対象)。

【連携サービスの概要】

「MakeShop byGMO」で構築された EC サイトに「qualva」をオプションとして導入することで、EC サイト上にチャットボットを表示し、対話形式で購入者情報の入力や決済まで完了することが可能となります。

商品をカートに入れたまま購入直前で離脱してしまったユーザーに、購入専用の URL を記載した SMS を自動送信し最後の一押しをする“カゴ落ち SMS”機能や、入力中にブラウザを閉じても、再訪時に前回入力した内容を即座に復元、ユーザーの入力負担を軽減する機能など、CVR を高めるための機能を兼ね備えています。慣れ親しんだメッセージアプリのような感覚で入力できるため、ユーザーに便利なお買い物体験を提供することができ、新規顧客の獲得が期待できます。

また「qualva」は、近年注目が高まっている D2C EC や、単品通販などにも適しています。D2C EC や単品通販では、リピート率の高い商材を扱い継続購入してもらうことで LTV (Life Time Value) の最大化をはかるため、最初の段階である新規顧客獲得が最大の課題となります。そのため、フォーム一体型 LP (ランディングページ) を利用しページ遷移を減らすことで CVR 向上を狙うケースが多くありますが、通常の EC サイトでも「qualva」を導入することで商品ページ上のチャットボットからそのまま購入完了できるため、フォーム一体型 LP を新たに制作する必要がありません。

■ サービス概要

対象	「MakeShop byGMO」をご利用の EC 事業者様
ご利用料金 ^(※4)	初期開発費：25 万円～ (税込) 運用費：CPA300～500 円 (税込)
お申込み方法	下記 URL の「qualva」サービスサイトより、お問い合わせください。 URL： https://qualva.com/

(※4) 別途、「MakeShop byGMO」のご利用料金が必要となります。

■チャットボットイメージ



■チャットボットイメージ動画 URL

<https://form.qualva.com/qualva/6423/?preview=true>

【GMO メイクショップ株式会社について】

GMO メイクショップは、「Commerce for a better future./商取引でより良い未来に」をミッションに掲げ、プラットフォーム事業とシステムインテグレーション事業を展開しています。プラットフォーム事業では、EC 構築支援から、EC マーケティング支援、EC 運用受託まで対応し、また、運営資金調達のための補助金・助成金の申請支援や、EC の売上を最短即日で入金する『即日売上入金サービス』提供によるキャッシュフロー改善支援など、EC 領域における一気通貫の支援体制を整えております。

中核サービスである EC サイト構築 SaaS「MakeShop byGMO」は、2021 年には年間流通額が 2,749 億円に達し、10 年連続で業界 No.1 を獲得しました。主軸となる『プレミアムプラン』とカスタマイズ対応 EC ソリューション「GMO クラウド EC」の『MakeShop エンタープライズプラン』を合わせた導入店舗数は、2021 年 12 月末時点で 11,000 件以上となっています。

今後も GMO メイクショップは、広範な EC 領域において、店舗様が抱える様々な課題を解決できるよう、サービスの強化を図り、国内の EC 市場の活性化に貢献してまいります。

【株式会社 PROFESSY について】

PROFESSY は、フルオートメーション WEB 接客ツール「qualva」を中心としたデジタルマーケティングシステムの開発・提供及び運営を行っています。

「qualva」は新規顧客獲得に完全特化したチャットボットです。対話型のセキュアな電子決済機能やシームレスな資料請求、エステやレストランの予約まであらゆるシーンで活用できる次世代型チャットボットです。アップセル・クロスセル用のシナリオにカスタマイズが可能で、定期通販サイトの CVR を劇的に高めます。また、フォーム入力の途中で離脱してしまったユーザーに通知する“カゴ落ち SMS”機能など「qualva」にしか搭載されていない様々な独自機能を活用することにより、ウェブサイトを訪れるお客様の顧客体験

を最大化し CVR を大きく向上させます。

以上

【報道関係お問い合わせ先】

- GMO メイクショップ株式会社
管理本部 広報担当 戸恒
TEL : 03-5728-6227
E-mail : pr@ml.makeshop.jp
- GMO インターネットグループ株式会社
グループコミュニケーション部 広報担当 新野
TEL : 03-5456-2695
E-mail : pr@gmo.jp
- 株式会社 PROFESSY
セールス部 石崎
TEL : 03-6555-2493
E-mail : sales@professy.co.jp

【サービスに関するお問い合わせ先】

- GMO メイクショップ株式会社
パートナー窓口
TEL : 03-5728-6316
E-mail : mstp@makeshop.jp
- 株式会社 PROFESSY
セールス部 速川・河野
TEL : 03-6555-2493
E-mail : sales@professy.co.jp

【GMO メイクショップ株式会社】 (URL : <https://www.makeshop.co.jp/>)

会社名	GMO メイクショップ株式会社
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長 CEO 向畑 憲良
事業内容	■プラットフォーム事業 (EC 構築支援・EC マーケティング支援・EC 運用受託) ■システムインテグレーション事業
資本金	5,000 万円

【株式会社 PROFESSY】 (URL : <https://www.professy.co.jp/>)

会社名	株式会社 PROFESSY
所在地	東京都渋谷区恵比寿 1-19-19 恵比寿ビジネスタワー2F
代表者	代表取締役社長 岩崎 経
事業内容	■デジタルマーケティングシステムの開発・提供及び運営
資本金	1,000 万円

【GMO インターネットグループ株式会社】 (URL : <https://www.gmo.jp/>)

会社名	GMO インターネットグループ株式会社 (東証プライム 証券コード : 9449)	
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー	
代表者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿	
事業内容	■インターネットインフラ事業 ■インターネット金融事業	■インターネット広告・メディア事業 ■暗号資産事業
資本金	50 億円	

Copyright (C) 2022 GMO MAKESHOP Co. Ltd. All Rights Reserved.

Copyright (C) 2022 PROFESSY Inc. All Rights Reserved.