

# 解約ユーザーの継続転換率36.6%を記録！BXプラットフォームBOTCHANを提供するwevna!が継続支援サービス「BOTCHAN Keeper」をリリース！

株式会社wevna!（東京都渋谷区、代表取締役CEO磯山 博文、以下「当社」）は、BXプラットフォーム BOTCHANのさらなるアップデートとなる継続支援サービス「BOTCHAN Keeper」をリリースしました。また、BOTCHANのリブランディングに伴い、サービスサイトをリニューアルいたしました。

当社は、消費者および企業のLTV最大化をブランド体験（Brand Experience）の向上を通じて実現する BXプラットフォーム BOTCHAN（ボッチャン）を展開しています。

今回のアップデートは解約を希望する消費者に寄り添い、快適なBXを提供することで「継続支援」し、企業のLTV向上を実現するアップデートになります。

BOTCHANは、消費者とのタッチポイントとなるそれぞれのファネルで一貫したブランドサクセス支援を行うことで、企業のブランド体験の価値向上に今後も努めてまいります。



## ● ■現在のD2C市場状況

コロナ禍によってさまざまな分野でDXが進んだ影響で、アパレルや化粧品大手など、店舗販売だけでなくD2Cに参入する企業が増加したことで、D2C市場が急成長しています。

併せて単品通販事業や定期購入の市場規模も拡大しており、今後もさらに加速していくと予想されます。

一方で消費者目線に立つと、定期通販の快適な解約導線を用意してほしいというニーズが顕在化しつつある状況に置かれています。

## ● ■ダークパターンと呼ばれる社会課題

解約の方法を分かりづらくする、または案内しないなど、広く消費者に不都合な誘導を行うUI/UXのことをダークパターンといい、特に海外では社会問題としての認識が高まっています。

このような社会の動向を踏まえ、2021年3月には、アメリカ・カリフォルニア州で個人情報保護の観点からダークパターンを禁じる条項が加えられました。また、日本においても、近年通信販売の詐欺的な定期購入方法が問題視されており

、これを規制する改正法が来年から施行される予定です。

このダークパターンによる解約防止施策は、消費者にとっては不都合な体験であるためブランドイメージを低下させる可能性を孕んでいます。

そこで市場では、消費者にとって不快な体験をさせることなく「継続を促進する」という革新的なソリューションが求められています。

#### ● ■継続支援チャットフォーム「BOTCHAN Keeper」をリリース

当社は、消費者に不利益なダークパターンとならない、解約を希望する消費者の「継続支援」を、チャットフォームによるインタラクティブな体験提供によって実現いたしました。

BOTCHAN Keeper は、タッチポイントの「継続・解約」の課題に焦点を当てた、事業者と消費者間の解約を取り巻く課題を解決するプロダクトです。

月間継続率(※)は最大36.61%を記録しています。

(※チャット内コミュニケーションで解約を希望した消費者のうち、継続を意思決定した消費者の割合)

### 3つの特徴

BOTCHAN Keeper

#### ①解約理由をヒアリングし消費者の課題を解決



#### ②蓄積されたデータで消費者インサイトが可視化



##### レポート例

- ・継続転換率
- ・解約理由別の割合
- ・解約理由別件数の時系列データ
- ...etc.

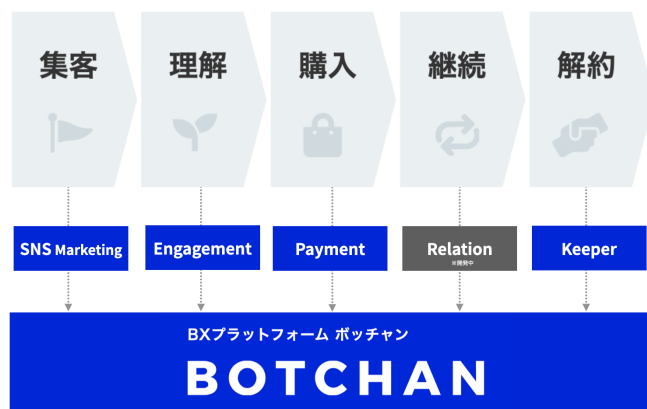
#### ③24時間365日解約対応！オペレーターのコスト削減



#### ● ■BXプラットフォーム「BOTCHAN」

BOTCHAN（ボッチャン）は、消費者および企業のLTV最大化をブランド体験（Brand Experience）の向上を通じて実現

する BXプラットフォームです。D2C業界を中心に累計500社以上の企業に導入されています。



消費者とのタッチポイントとなるそれぞれのファネルで一貫したブランドサクセス支援を行うことで、快適なBXを提供し、企業のブランド体験の価値向上に寄与します。

#### ▼「BOTCHAN Keeper」サービスサイト

<https://botchan.chat/product/keeper>

#### ● ■ リブランディングとサービスサイトリニューアル

BOTCHANのリブランディングに伴い、サービスサイトをリニューアルいたしました。



新しいメッセージデザインとシンボルデザインを掛け合わせ、トップビジュアルをグラフィカルに表現した、BOTCHANのブランドデザイン。

#### ▼「BOTCHAN」サービスサイト

<https://botchan.chat/>

#### Brand Design

##### // Message Design

- Service Tagline

ブランド体験が、価値。

- Description

BOTCHANは、消費者および企業のLife Time Valueの最大化をブランド体験（Brand Experience）の向上を通じて実現する” BXプラットフォーム” です。

#### // Symbol Design

##### - BOTCHAN Wave

青から朱色に変化するWaveには、  
アナログ、そしてデジタル波長を融合させ、  
感情曲線を表現しています。

##### - BOTCHAN Sign

BOTCHANを語る上で必須な要素を各種サインに込め、  
グラフィカルに表現しています。

##### - BOTCHAN illust

顔の形状全体で「B」を象り、Bの上部膨らみを「鼻」にし、  
耳の形状を「Chat」の「C」にデフォルメしたデザインに。

#### ● ■会社概要

会社名：株式会社wevnaI

代表取締役：磯山博文

本社：東京都渋谷区渋谷1-11-8 渋谷パークプラザ5階

設立：2011年4月

事業：BX（Brand Experience）プラットフォーム「BOTCHAN」の開発と提供

URL：<https://wevnaI.co.jp/>

---

株式会社wevnaIのプレスリリース一覧

[https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company\\_id/15648](https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/15648)