



タグベースレビューの導入で 96%のコンバージョン率向上を実現！

BTO Sports社は従来型のレビューソリューションからPowerReviewsのタグベースのレビューソリューションに切り替え後わずか3ヶ月で96%という驚異的なコンバージョン率の向上を実現しました。

February 2010 | By Martin Colaco, Senior Business Analyst, PowerReviews

概要

BTO Sports社はカルフォルニア州に本社を置くモトクロス用品販売のEコマースサイトの運営行っている企業です。

BTO Sports社では顧客とのエンゲージメントを強める施策の一つとして、2007年9月に従来型の5点評価+コメント記入のレビューソリューションを導入しました。

カスタマレビューの重要性が実感できてきたため、2009年4月にBTO Sports社とサイトのデザインを担当しているB7 Interactive社は、より強力なレビューソリューションを提供しているPowerReviewsにシステムを切り替えることを決断しました。

課題

BTO Sports社が当初導入した従来型のレビューソリューションでは、ユーザーには5段階のおすすめ度とコメント欄といった限られたユーザー体験しか提供することが出来ませんでした。このタイプのレビューソリューションはユーザーにとって便利ではあるものの、ユーザーは一目で商品の詳細情報を調べたり、その商品の評価されている点や適切な用途などを比較したりすることは出来ませんでした。

BTO Sports社とB7 Interactive社はよりユーザーに情報提供ができてエンゲージメントを高められるレビューソリューションがあればより大きな価値が得られると考えました。



導入時期：2009年4月

所在地：THOUSAND ORKS, CA

事業概要：モトクロス用品販売

www.btosports.com

★★★★★ **AMAZING**, 6.2.2008

Reviewer: fast kid (tampa, fl)

Its is so good. I hit a 95 foot table top
came down like on a wheelie feel off.
it saved my life.

一般的な5段階評価+コメント型のレビューでは限られた情報しか伝えることができません。また、買い物客にとっては有用な情報や商品レビュー情報を素早くつかむことがしにくくなっています。

「タグベースのレビューはユーザーエクスペリエンスを向上し、ユーザーが迷わず商品購入をするために必要な情報の提供を行うことができます。我々にとっては、これはコンバージョン率の著しい向上と、より強力な顧客のエンゲージメントをもたらします。」

BTO Sports社オーナー Vince Arimitsu氏

ソリューション

この様な課題に対してBTO Sports社はPowerReviewsを選択し、2009年4月にシステムの移行を行いました。PowerReviewsは基本的な「採点+コメント」ソリューションではなく「タグベース」のレビューソリューションになります。特許取得もされているタグベースのレビューソリューションでは、レビューがレビュー投稿をする際にテンプレートに従って自分自信の属性や商品の特徴を選択してもらいます。この方法だとレビューがレビューを書く際に、簡単に商品の良い点や悪い点、おすすめの用途といった情報を付加することができます。買い物客にとってこれらの情報は商品を見つけたり、比較したり、購入意思決定したりする一連の購入プロセスのなかでの情報収集する際に大きな助けとなります。

タグベースのレビューシステムではBTO Sports社の顧客が投稿したレビューを一目で分かるように要約する「レビュースナップショット」機能が提供されております。BTO Sports社では買い物客が気になった商品のレビュースナップショットを読むことで、短時間で過去の購入客の全体的な意見を把握できるようになりました。

また、BTO Sports社は以前から商品レビューを自社サイトの上に掲載していたので、新しいシステムに切り替える際に既存のこれらのコンテンツを失いたくはありませんでした。PowerReviewsのソリューションでは、既存のレビューデータを新しいレビューのフォーマットに変換し維持をすることが出来ました。

結果

PowerReviews導入3ヶ月後、PowerReviewsのレビューソリューションのコンバージョン効果を測定するための調査が実施されました。

過去に行われた調査で、レビューが掲載されている場合はされていない場合に比べてコンバージョン率が上がるということが既に明らかにされておりました。特に、1商品あたり5個以上のレビューが投稿されていて、その中にネガティブなものが含まれていると消費者の商品購入時の確信度を向上させることがわかっています。

これらを踏まえて今回の調査では、5件以上レビューが入っている商品を対象に従来型の5点評価+コメント記入のレビューとタグベースのレビューのコンバージョン率の変化が明らかになりました。レビューが5件以上入っている場合PowerReviewsのタグベースのレビューソリューションがBTO Sports社の商品ページのコンバージョン率を96%を引き上げているという調査結果でした。

キーポイント

- コンバージョン率向上の点から見ると、タグベースの商品レビューは従来型の5点評価+コメント記入のレビューに比べてより効果が高い
- タグベースのレビューは過去の購入者の意見をレビュースナップショットという形で要約し、これにより買い物客はより素早くより簡単に情報収集を行うことができるようになる
- タグベースのレビューシステム導入でコンバージョン率を約2倍に引き上げるとい著しい効果を実現することが可能になる

★★★★★ **Saved my son from serious injury**

By kh VERIFIED BUYER from nj on 8/1/2009

Pros: Durable, Easy To Use, Lightweight, Tough, Versatile
Best Uses: Off-Road, Racing
Motorsports: Competitive Rider
Bottom Line: Yes, I would recommend this to a friend

When my son wanted to start racing, I told him he could not race unless he had one of these devices. It saved my son from serious injury at a race. Had he not had this on he probably would have received permanent injury. He was knocked out, the race red flagged and removed from the track on a board and head support. Thanks to this device he only had a few bumps and bruises.

Was this review helpful to you? Yes / No - You may also [flag this review](#).

買い物客はすぐに必要なレビュー情報を見つけれられるようになりました。

REVIEW SNAPSHOT®

Avg. Customer Rating: ★★★★★ (based on 41 reviews)

Customers most agreed on the following attributes:

Pros: Durable (14), Easy to use (13), Lightweight (13), Tough (9), Versatile (8)
Cons: Wears easily (4)
Best Uses: Racing (13), Off-road (10)
Motorsports: Competitive rider (14), Casual rider (7)

Already own it? [Write a Review](#)

レビュースナップショットはタグ情報で商品に関する総合的な意見をまとめます。