

レビューの導入で サイトのコンバージョン率が14%向上

Diapers.comがレビューを使ってサイト訪問者を購買に導いた秘密は？

MARCH 2009

概要

オンライン上の商品が無数に増えて行く中で、一見無限に見える商品棚をかき分けて本当に欲しい商品を見つけるということは、買い物客にEコマースという干し草の山の中から針を見つけることをお願しているようなものです。商品カテゴリーページに商品があふれていることによって、買い物客は困惑しどの商品もクリックしなくなります。結果として購買意思決定をする上で不可欠な情報が書いてあるはずの商品詳細ページに行くことをやめてしまっているのです。ECサイト運営者は、買い物客に個別の商品に対して興味をもたせて、より深く調べるに値する商品を見つけてもらうために何か新しい手法を見つけなくてはなりません。

このケーススタディは、Diapers.comが商品レビューコンテンツをショッピングのプロセスの早い段階で有効に活用することでサイトへのエンゲージメントを高め、それによって商品ページのページビューやカートへ入れる商品数、コンバージョン率といった各種KPIの向上を実現した手法について論じていきます。

課題

国内最大級のベビー用品販売サイトであるDiapers.comでは、同じ種類の商品を大量に扱っています。サイトに来た買い物客にとっては一見同じ商品に見えたり、代替可能な商品に見えたりする数ある商品の中から違いを見極めることは困難なことでした。買い物客に十分な情報を与えて自信を持って商品を購入してもらうために、Diapers.comでは買い物客が素早く簡単に多くの商品の中から傑出した商品を見つけられるようになる手法を探していました。

ソリューション

レビューの導入にあたってDiapers.comではPowerReviewsに提供されたレビューコンテンツを増やすためのベストプラクティスを参考にしました。Diapers.comでは過去の購入者に対して購入商品や顧客属性でセグメント分けしたレビュー募集メールを送付してレビューの投稿を促しました。メールを受け取ったユーザーは、Diapers.comでの過去の購入履歴に基づいて調整されたシンプルかつ詳細まで記入が可能なレビュー投稿フォームに誘導されました。

PowerReviewsが提供するこのレビュー投稿フォームでは、ユーザーが購入した商品のレビューを書く際に「満足した点」や「不満な点」、「おすすめ用途」などのポイントを簡単に表現できるようになっています。さらに、彼らレビュー自身のことや商品の使い方についても書くことが出来ます。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。(裏面へ続く)

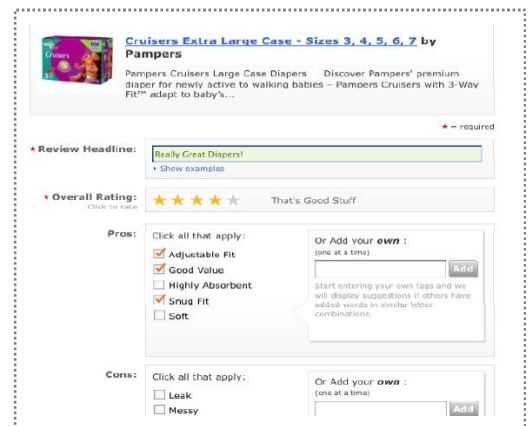


導入時期：2008年

所在地：MONTICLAIR, NJ

事業概要：赤ちゃん用品販売

www.diapers.com



Diapers.comのレビュー投稿フォーム

ソリューション (続き)

このEメールは27%を超えるレスポンス率を記録し、数千ものレビューが一気に商品ページに追加されました。そして、新たにDiapers.comにきた買い物客はそれらの商品レビューを読めるようになりました。

また、カテゴリーページで商品の差別化ポイントを伝えて商品詳細ページに誘導するために、Diapers.comではレビューコンテンツの中のレーティング情報をカテゴリーページに表示するという方法を取りました。

結果

カテゴリーページのレーティング情報に興味を持った買い物客は、なぜその商品の評価が高いのかを知りたくなり、より商品詳細ページへ移動する確率が高くなりました。実際に以下の様な結果がでました。

- レビュー導入後、最初の2日間で商品詳細ページのページビューが10%増加
- 30日後には商品詳細ページのページビューが15%増加

しかし、これらのユーザーの動きの変化の中でDiapers.comのビジネスにもたらされた本質的な効果が見つかりました。商品詳細ページへと足を運ぶようになればなるほど、買い物客は自信をもってショッピングカートに商品を入れるようになり、最終的には実際に購入する人が増えるという結果をもたらしたのです。実際にレビュー導入後30日間でコンバージョン率は14%も増加しました。

キーポイント

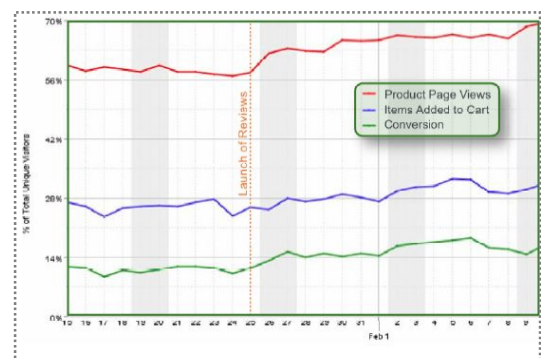
- カテゴリーページでレーティングの点数を目立たせるのは、路面店のウィンドウディスプレイの様に、単なる訪問者をサイトの深いところへ誘導するのに役立ちます。
- 買い物客は商品詳細ページで購入検討をする際に詳細なレビューを見ることで購入に至る確率が高くなります。
- レビュー募集メールと入力しやすいレビュー投稿フォームによって詳細なレビューが集まりやすくなります。これらの機能はPowerReviewsに備わっています。



Diapers.comカテゴリーページ

	導入2日後	導入30日後
商品ページPV	10%向上	15%向上
カートに入った商品数	9%向上	13%向上
コンバージョン率	10%向上	14%向上

レビューの導入効果



Diapers.comサイトパフォーマンス

「PowerReviewsはこれまでのやり方を一新したところの話ではありません。PowerReviews導入後わずか1ヶ月間でDiapers.comはコンバージョン率を14%向上させました。私はこの全てがPowerReviews導入の効果によるものだと考えています。」

Diapers.com エコマース担当ディレクター Josh Himwich氏