

大手家電グループ傘下の EC サイトで住所入力ミスによる配達トラブル 93%減 株式会社インフォプラスが住所クレンジングサービスを採用 ～コロナ下で EC 需要が拡大、住所入力ミスの自動チェックにより業務効率を改善～

高精度 3D 地図データなど位置情報技術を駆使するロケーションインテリジェンスカンパニーのインクリメントP株式会社（本社：東京都文京区：代表取締役社長 CEO 杉原 博茂、以下「インクリメントP」）は、EC サイトの DX（デジタルトランスフォーメーション）化に役立つ「住所クレンジングサービス（<https://anorm.mapfan.com/>）」が、EC サイト開発・運営代行の株式会社インフォプラス（本社：東京都新宿区：代表取締役 楡井 康哲、以下「インフォプラス」）に採用されたことをお知らせします。

第一弾として、インフォプラスが開発・運用する EC プラットフォーム「EC4U+（<https://ec4u.jp/>）」と API 連携を実現し、大手家電グループ傘下の PC 機器 EC サイトに導入されました。その結果本サービスを活用後約 1 カ月で注文者の住所入力ミスによる配達トラブルを 93%削減するなど、配達遅延の防止とサポート業務の DX 化に寄与しています。

■導入の背景

コロナ下の外出自粛などの影響により、EC 市場が拡大する中、インフォプラスが開発・運用する大手家電グループ傘下の PC 機器 EC サイトでは、パソコン等の家電需要の高まりを受け、ゲスト購入や新規会員による受注が増加しています。一方で顧客が注文時に入力する配送先住所のミスも増加しており、配送業者からの問合せ対応や配達遅延によるクレーム対応などのサポート業務工数も比例して増加していることが課題となっていました。

インクリメント P は独自の地図整備システムを構築し、地図データを整備しています。カーナビ向け地図データ提供を始め、日本特有の住所事情に対応し業界屈指の件数を誇る約 4,200 万件もの住所データを提供しています。2020 年 9 月より提供を開始した「住所クレンジングサービス」は、この住所データを活用した API サービスで、CRM/SFA や EC サイト等で住所を入力する際や、自社の住所リストをもとに DM を発送する前などに、住所の有効性チェックや表記のゆれを解消することができるサービスです。

大手家電グループ傘下の PC 機器 EC サイトにおいては、システム自動化等による住所入力ミスの解消とサポート工数の削減を目的として、本サービスの導入を決定し、2021 年 7 月より活用がスタートしました。

■「住所クレンジングサービス」の活用内容と成果

インクリメント P の「住所クレンジングサービス」は、顧客が注文する際の配送先住所の入力フォームに、API を組み込むことで、注文者が入力した住所が有効であるかの自動チェックを行うことが可能です。

従来、住所クレンジングは受託形式が一般的でしたが、インクリメント P の「住所クレンジングサービス」は WebAPI 形式で導入企業のシステムに組み込むことができるため、面倒な都度のデータ受け渡しがなく、導入企業の自社システムや自社サービスから直接利用することができます。

本サービス導入前は運送会社からの宛先不明の連絡をうけて都度対応していましたが、導入後は自動チェック機能の効果により、配送先住所の入カミスによる配送トラブル件数が 93%減少し、課題となっていた配達トラブルと配達遅延にかかるサポート業務の工数削減に繋がりました。

【番地・号不足時の案内画面例】

■インクリメント P の今後の展望

コロナ下の需要増を背景に EC 事業分野では、効率的な EC サイト運営が求められており、さらなる DX の加速が予想されています。インクリメント P は、「住所クレンジングサービス」や住所リストに緯度経度を付与する法人向け API サービス「住所ジオコーディングサービス」など位置情報を活用した法人向けサービスを提供し、より組み込みやすい API 設計と充実したサンプル提供を通して、今後も EC 事業者の DX 推進に貢献してまいります。

■インフォプラス 代表取締役 楡井 康哲様のコメント

“住所を API で住所クレンジングサービスに受け渡すだけで結果が得られる”というわかりやすくシンプルな API 設計で、EC プラットフォーム「EC4U+」への組み込み導入が容易でした。また、他社サービスと比較して安価であることに加え、導入時、過去事例を踏まえた実装要件の整理を行うなどのサポート内容や、問合せ対応がスムーズだったことが導入の決め手となりました。

今回の大手家電グループ傘下の EC サイトの導入で導入効果が確認できたため、今後も他のお客様への導入も促進していきたいと考えています。

■EC サイトの DX 化に役立つ「住所クレンジングサービス」概要

住所クレンジングサービスは、CRM/SFA や EC サイト等で住所を入力する際や、お手持ちの住所リストをもとに DM を発送する前などに、住所の有効性のチェックや、住所表記のゆれの解消ができる API サービスです。

提供開始

: 2020 年 9 月

Increment P

住所クレンジングの仕組み：住所をインクリメントP 独自整備の住所データベースと照らし合わせることで、住所のミスを補い、表記ゆれを解消し、住所の有効性を判別します。

特徴：WebAPI 形式で自社システム・サービスに組み込みが可能
日本の複雑な住所体系に対応した処理が可能
業界屈指の約 4,200 万件の住所データベースによる処理が可能

サービスサイト： <https://anorm.mapfan.com/>
お問い合わせ： <https://anorm.mapfan.com/contact/>

■株式会社インフォプラスについて

ベースパッケージのカスタマイズからフルスクラッチ開発まで、EC 事業向けソフトウェア開発を手掛けています。自社開発 EC プラットフォーム「EC4U+ (EC4U・イーシーフォーユー)」、EC-CUBE などのオープンソース、Shopify を用いたインプリメンテーション、基幹システムやサイト内検索などのサードパーティ ASP を統合・データ連係を行うなど、お客様のビジネスの計画や成長に合わせた選択をご提案します。

本社所在地：東京都新宿区新宿 1-6-8 新宿鈴木ビル A 館 8 階

代表者：代表取締役 楡井 康哲

設立：2018 年 2 月 2 日

事業内容：EC システム開発・保守(オーダーメイド注文を可能とする EC4U+)
EC 運営代行(企画・販促、ページ・アイコン制作、メルマガライティング)
WEB コンサルティング(組織・方針策定、コーチング、各種サービスの導入支援)

URL： <https://infoplus.co.jp/>

■インクリメントP株式会社について

1994 年、カーナビ用のデジタル地図事業をスタート、日本全国の地図整備からサービス提供まで一貫して手掛け、カーナビ向けの地図データや地図更新ソフト開発の他、「MapFan」ブランドで地図サービスを展開しています。現実世界の膨大な変化点をスピーディに収集、抽出、更新する独自の革新的な地図制作技術をもとに、高鮮度かつ高精度な地図の提供を実現するとともに、高度な自動運転の実現に不可欠な高精度地図の提供も行っています。さらに、人流データをはじめとする多様なビッグデータ・リアルタイムデータと地図を掛け合わせ、ロケーションインテリジェンスによる新たなサービスの創出に取り組んでいます。

本社所在地：東京都文京区本駒込 2-28-8 文京グリーンコートセンターオフィス

代表者：代表取締役社長 CEO 杉原 博茂

設立：1994 年 5 月 1 日

事業内容：ナビゲーションビジネス (国内/海外カーナビゲーション、地図更新ソフト)
コンテンツビジネス (国内地図データ、多言語日本地図データ)
地図ソリューションビジネス (個人向けサービス (地図サービス「MapFan」、ポイ活アプリ「トリマ」など)、法人向けサービス (各種位置情報ソリューション))

Increment P

URL : <https://www.incrementp.co.jp/>
MapFan : <https://mapfan.com/>
トリマ : <https://www.trip-mile.com/>
MapFan DB : <https://business.mapfan.com/service/db/>