





熱狂的なファン🔥を作るための カスタマーサクセスメッセンジャー🚀



お問い合わせ画面



Webチャット、LINE公式アカウントなど一元管理



カスタマー
サポート

“待ち”の姿勢

問題を効率的に処理すること



カスタマー
サクセス

“攻め”の姿勢

本質的な問題を解決すること



顧客とのコミュニケーションのとりやすさの観点で
今、チャットが注目されています！💪

今まで



電話・メール



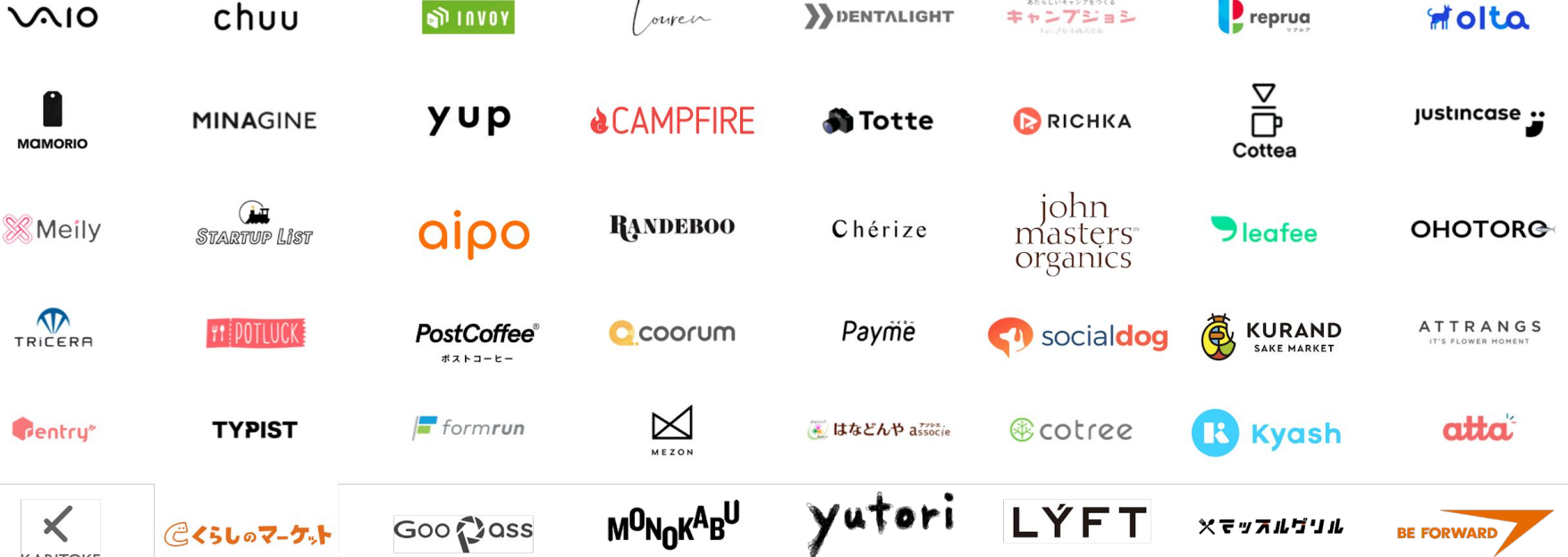
これから



チャット



スタートアップ・先進的な企業を中心に活用いただき
累計40,000社の導入実績を突破！👏





自社でもチャネルトークをフル活用し、
一昨年**5倍**、昨年**3倍**の成長を実現！ 🦄





急成長の源泉＝既存ユーザーの皆さんのおかげ🙏🥹

はしもとかれん🍷キャンパ女子株式会社・キャンパ女子
チャンネルトークさんのお陰で、お客様とのやり取りがかなりスムーズになりました！連絡のミスもなくなり、お客様にも安心してグランピング場にお越しただけのよっになりました👏 これからもよろしくお願いします！チャンネルトークstudio.最高のタグです！

1 コメント 2 リツイート 5 いいね

阪井 優 | yup
@redxy_

チャンネルトークって、ファンと繋がる最高のサービス

午前11:55 · 2019年11月27日 · Twitter for iPhone

1 リツイートと引用リツイート 1 いいねの数

ドゥン @dooooohn · 6月21日

これからはユーザーとの距離を縮めるのが最優先なんだな！って速く理解ができる優良ツールを、きゅんこねさんに教えてもらった！これだけの機能を無料で提供しちゃったらプログラミングを今から勉強できなくなるレベル。

チャンネルトークやばすぎ！

#チャンネルトーク

6 いいね

koni | SocialDog🐕 @koni · 22時間

今年の春からSocialDog内のチャットツールをIntercomからチャンネルトークに乗り換えました🔥 新機能の告知なども簡単にできるのでオススメです👏

Intercomと違って日本語対応しているのはCSのメンバーにも好評です。何よりリーズナブルなのが嬉しい。

永田たしろう | 地元を良くする人🇯🇵
@gl_nagata

会社運営でもっと活用していきたいツール

- board (受発注管理)
- freee (決算)
- SmartHR (労務)
- CloudSign (契約)
- STUDIO (HP作成、CMS)
- チャンネルトーク (問い合わせ)
- Wantedly (採用)
- Twilio (電話)

このラインナップもほぼベストプラクティス感ある

午後7:09 · 2020年8月20日 · Twitter Web App

6 リツイートと引用リツイート 28 いいねの数

泉水亮介 | COO at MAMORIO
@rensui

MAMORIOのサポートツールはIntercomからチャンネルトークに切り替わりました。

Intercomの費用増大に悩む中、去年の11月に@haaan_co に紹介してもらってから@ayaaason @kakizaking らのサポートを得ながら@tototaku @yukisan05081201 が開発、検証。

結果、月間数十万のコスト削減とUX向上を実現！

MAMORIO @mamorio_jp · 7月20日

【重要なお知らせ🔔】
本日リリースしたiOSとAndroidの両バージョンでチャットがチャンネルトークに切り替わっています！

旧アプリのチャットは現在応対中のもの以外は順次閉鎖されますので、必ずアップデートしてください！

iOS: apps.apple.com/us/app/id95209...
Android: play.google.com/store/apps/det...

がきこ | キャンプのスタートアップ社長🍷キャンパ女子 (株) | 福岡
@gakikocamp

今日の問い合わせ38人でした(^ω^)
チャンネルトークさんのおかげでできています。多分電話対応してたら🚫と思うとゾッとします。電話はもう受けません。

@Channelio_JP @ayaaason いつもありがとうございます♪

がきこ🍷キャンプのスタートアップ社長🍷キャンパ女子 (株) ... · 7月23日

8月1週間前予約開始して、半日でこれだけ埋まるのはすごいと思う。ポータルサイト掲載やプロモーション一切せず、自社HPのみ！

テレビ取材も今月だけで5件ほどいただいて一年経ってないのに超有名キャンプ場になりました👏 最初は月に10程くらいはうろってまおもってたよ。

aburayama.camp

8月 2020
星洲の予約スケジュール

月	火	水	木	金	土	日
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23

午後11:44 · 2020年7月23日 · Twitter for iPhone

4 リツイート 15 いいねの数

Taquu | KEY4D LAB.
@_tapuu_

チャンネルトーク個人的に推しサaaSなんだけど、まだあんまり認知度ないのかなあ。結構いじってみたけどクソ有能では？

ユーザーによるHow toや独自カスタマイズのコンテンツページとかYouTube動画が全然上がってないし、こういうの必要あるよね？

橋本 尊貴 | アルテア代表 ベーカーリー食材メーカー
@kokikusu

今週検討したチャットサービス。

zendesk chat zendesk.co.jp/chat/
channel talk channel.io/ja
chat dealer chatdealer.jp
user local ai userlocal.ai

この4つでウチに一番合ってるなと思ったのは、Channel Talkですね。

UIが一番いい&価格も安い。

チャットツール・システム (旧Zopim) | Zendesk
Zendesk Chat (旧 Zopim) は、リアルタイムカスタマーサービスを実現するチャットシステム・ツール。お客様満足度...
zendesk.co.jp

午後4:56 · 2020年6月26日 · Twitter Web App

3 リツイートと引用リツイート 15 いいねの数

たこはち
@tacoachichi

#チャンネルトーク に訪問してきた！

課題を解決できる最高のプロダクトだし、なりより@ayaaasonさんのカスタマー&プロダクトへの愛が熱い！

あやーそんチャンネルトークCOO(エンジゴ)麗かスタマサーサクセ... 1月14日
@ayameのCEO @AKIKIKIKIKIKIと妻@tacoachichi.techさんがその場で登録→サイト設置(たこはちさん)→プログラミングアップグレード(四野さん)までやってくれました！👏👏
ユーザービザリングで使い易い機能アップデートするためのツールとして導入してくれました！👏二人三脚でがんばる！

午後11:52 · 2020年1月14日 · Twitter for Android

2 リツイート 5 いいねの数

選ばれる理由①: 日本語対応した使いやすい管理画面 & ホスピタリティの高いサポートを提供！



お問い合わせ画面



Webチャット、LINE公式アカウントなど

選ばれる理由②: ユーザー間で悩みを解決するコミュニティ運営やナレッジ共有

ユーザー同士で問題解決し合うコミュニティ

チャネルトークはコミュニティがすごい!

今回我々は数あるチャットボットサービスの中からチャネルトークを選びました。その一つの大きな理由は、チャネルトークのコミュニティの強さです。

チャネルトークは申し込むと（なんと無料期間でも）チャネルトークユーザー専用のslackに入ることができます。

そのslack上ではチャネルトークの中の人や、他のチャネルトークユーザーに質問することができます。

現在、intercomからの移行を考えております！（特に、RICHKAのきなかさんのnoteを拝見して近しい活用をしたい...！と決め手になりました）

機能面に関して心配している面はほとんどないのですが、現状のintercom上のやり取りやメッセージを移行できないと思うので、この辺りをどこかに残しておくべきか、また顧客に対してどのように告知して移行するかといったオペレーション部分だけこれから検討となっています。intercomからの移行をされたtoB企業のご担当の方などいらっしゃいましたらどのような手順で進めた、など具体的に相談させてほしいですー！よろしくお願ひします！

4 24

16件の返信 スレッドを表示する

エバンジェリストと一緒に活用ナレッジや CSTipsの共有



選ばれる理由③: エンジニア、デザイナー含め全員がフィードバックを聞き 即座に反映、どこにも負けないアップデートスピード

2020年7月9日 メール配信時の送信元アドレスやSMS配信時の送信元名がカスタマイズ可能に!

▶ 今までのアップデートはこちらをご覧ください!

重要ニュース

✓送信元メールアドレス・送信元名のカスタマイズ

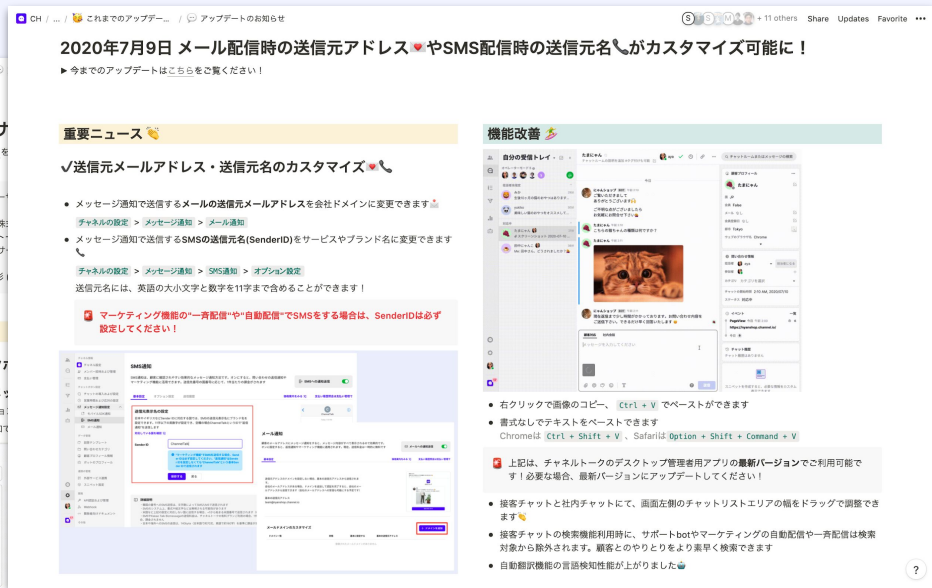
- メッセージ通知で送信するメールの送信元メールアドレスを会社ドメインに変更できます
- チャンネルの設定 > メッセージ通知 > メール通知
- メッセージ通知で送信するSMSの送信元名(SenderID)をサービスやブランド名に変更できます
- チャンネルの設定 > メッセージ通知 > SMS通知 > オプション設定

送信元名には、英語の大小文字と数字を11字まで含めることができます!

マーケティング機能の「一斉配信」や「自動配信」でSMSをする場合は、SenderIDは必ず設定してください!

機能改善

- 右クリックで画像のコピー、Ctrl + V でペーストができます
- 書式なしでテキストをペーストできます
Chrome: Ctrl + Shift + V、Safari: Option + Shift + Command + V
- 上記は、チャンネルのデスクトップ管理用アプリの最新バージョンでご利用可能です! 必要な場合、最新バージョンにアップデートしてください!
- 接客チャットと社内チャットにて、画面左側のチャットリストエリアの幅をドラッグで調整できます
- 接客チャットの検索機能利用時に、サポートbotやマーケティングの自動配信や一斉配信は検索対象から除外されます。顧客とのやりとりをより早く検索できます
- 自動翻訳機能の言語検知性能が向上しました



2020年7月27日

2020年8月6日

重要ニュース

✓メッセージにリンク

自動配信や一斉配信のメッセージ

- より効果的にお客様のアクションを
- 最大2つのリンクボタンを追加

メッセージ

- 1. 返信忘れ防止
- お客様への返信が10分
- さらに返信をしない場
- アクションを設定 画面
- メール通知は方の一
- チャンネルトークのモバ



2020年8月6日

重要ニュース

1. 返信忘れ防止

- お客様への返信が10分
- さらに返信をしない場
- アクションを設定 画面
- メール通知は方の一
- チャンネルトークのモバ



aya チャンネルトークのC... Channel - 11:37 AM

アップデートのお知らせ /

- カスタマーマーケティング機能が進化
- 彼の自動配信の閲覧・達成・クリックや問い合わせをトリガーに設定可能に
- トリガーを2重で設定、より効果的な自動配信が可能に
- 顧客削除
- メッセージ検索・ジャンプリンク
- 顧客行動がひと目で把握できるイベント一覧

新機能の使い方をみる

イベント

PageView	午後 05:19	https://channel.io/blog/10-test
PageView	午後 05:19	https://channel.io/blog/10-support
PageView	午後 05:19	https://channel.io/blog/10-support
PageView	午後 05:19	https://channel.io/blog/10-support
DirectView	午後 01:08	https://channel.io/blog/10-support
Search	午後 07:26	https://channel.io/blog/10-support
PageView	午後 07:21	https://channel.io/blog/10-support
PageView	午後 07:21	https://channel.io/blog/10-support



- 開発 iOSモバイルSDK: 全画面表示のポップアップをxボタンで閉じたあと、チャンネルトークのボタンが再表示されなかったバグを修正しました

アップデートに関する質問は

チャンネルトークにお問い合わせください

顧客との距離をぐっと近づける チャネルトークのおすすめ機能



✓自分だけでは対応できない場合、同一画面で他のメンバーにすぐに相談・共有可能！

✓入社したばかりのメンバーのOJTにも活用可能

The screenshot displays a chat interface with a customer support conversation. On the left, a sidebar shows a list of messages and a '自分の受信トレイ' (My Inbox) section. The main chat area shows a conversation with a customer named '七海' (Nanami). The customer asks about an order, and the support team, including members '葵子' (Aiko) and 'はる' (Haru), responds. A yellow callout box highlights the '社内会話' (Internal Chat) feature, which allows support staff to tag and include other team members in the conversation. The right sidebar shows the customer's profile and a list of items in their order.

自分の受信トレイ

七海

オペレーターモード 5

担当者未指定 5

織田 質問がありますが

三浦 再入庫 先の件を続きですけど

森絵梨佳 こんにちは！

対応中

七海 @kiko 合ってます！

鈴木 Me: @jamie 原宿の竹下通り店に…

七海 3:10pm
今注文するといつ届きますか？

葵子 @kiko 3:11pm
ななみさん、今注文されようとしている商品は、
全て当日配送となります 🚚📦

葵子 @kiko 3:11pm
@haru 午後4時までに注文すれば当日配送可能な
で合ってますよね？

はる @haru 3:11pm
@kiko 合ってます！

お客様対応中にもメンバー同士で
非公開の会話ができます 🤝

顧客対応 社内会話

@haru 教えてくれてありがとうございます！

送信

顧客プロフィール

七海

携帯番号 +81-90-1234-5678

メール nanami@channel.io

最新アクセス日時 1分

地域 Tokyo, Japan

セグメント ロイヤルカスタマー

注文内容

20181205-0000123 宛 2018/12/05

Cashmere sweater (Free) 他 2件

25,500 - 銀行振込 決済待ち

Cashmere sweater (Free)

15,000 1件 決済待ち

Yellow T-shirts (Free)

6,000 1件 決済待ち

Denim pants

4,500 1件 決済待ち

ピックアップ機能:メール&SMSへの不在通知で、チャットにいつでも戻れる!



✓顧客がオフラインになった状態で返事すると、メールorSMSに通知

✓リンクをクリックすると問い合わせをシームレスに継続可能!

The screenshot shows a chat window titled "七海". On the left is a "自分の受信トレイ" (My Inbox) sidebar with a list of messages. The main chat area shows a customer asking "質問ですが、このパンツの長さはどのくらいですか?" (Question, but how long are these pants?). The agent responds with "今、ご覧くださっているズボンが165cmの人が着用した時、足の真ん中まで下がります。" (When you are looking at the pants now, when a 165cm person wears them, they will fall to the middle of the foot.) and includes a photo of the pants. Below the photo is a link: "リラックスウールのズボングレー". The right sidebar shows customer profile information, contact details, and a "問い合わせ情報" (Inquiry Information) section with a "PageView" event for the product page.



The screenshot shows a mobile app notification for a customer inquiry. The notification text reads: "[ZOYIショップ] こんにちは! 柿崎さん、ご購入頂いた坂本です。サイズ感はこちらの写真を参考にしてください" (Hello! Mr. Kakimizu, this is the Sakamoto you purchased. Please refer to the photo here for the size). Below the text is a photo of the pants and a button that says "返信/お問い合わせする" (Reply/Contact Us).



✓ 会員情報(管理画面の内容)をチャネルトークに同期

✓ 自社サービスにログインしているユーザーの問い合わせは、瞬時に誰か把握可能!

BEFORE

✉ (受信) → 🖥 (管理画面)

➡ ✉ (送信)

AFTER

チャネルトークで完結

The screenshot displays the Channel.io interface. The main chat area is titled "顧客対応" (Customer Support) and shows a conversation with a customer named "七海" (Nanami). The chat history includes messages from "オペレーターモード 5" (Operator Mode 5) and "織田" (Ogata). The current message from "七海" asks if the user can place an order today. A response from "葵子" (Aiko) explains that the item will be shipped today. The chat input field at the bottom is labeled "顧客対応" and "社内会話" (Internal Conversation).

On the right side, there is a sidebar titled "会員情報" (Member Information) which is highlighted with a red box. It contains the following details:

- 顧客プロフィール (Customer Profile)
- 七海 (Nanami)
- 携帯番号 +81-90-1234-5678
- メール nanami@channel.io
- 最新アクセス日時 1分 (Last access time 1 min)
- 地域 Tokyo, Japan
- セグメント ロイヤルカスタマー (Segment: Royal Customer)
- 注文内容 (Order Details):
 - 20181205-0000123 2018/12/05
 - Cashmere sweater (Free) 他 2件
 - 25,500 - 銀行振込 決済待ち (Payment pending)
 - Cashmere sweater (Free) 15,000 1件 決済待ち (Payment pending)
 - Yellow T-shirts (Free) 6,000 1件 決済待ち (Payment pending)
 - Denim pants 4,500 1件 決済待ち (Payment pending)



✓エンジニアに依頼せずとも、ビジネスチームだけでフィルタリング、一斉配信が可能！

✓顧客の個別ページで、過去の問い合わせ履歴も確認可能！

簡単にフィルタリング可能！

顧客フィルター
最新アクセス日時 直近30日以内 + 同時に → セッション合計 50以上 + + フィルターを追加

1,201人 該当 全体 10,408人

名前	携帯電話番号	メールアドレス	セッション合計	最新アクセス日時	最初
晶恵	0 4398	akie@gmail.com	1	現在	1分前
昭直	0 2345	akinao@daunny.co	1	現在	1分前
生芳	—	ikuyoshi@soso.com	4	1分前	1分前
彩恵	0 2981	saie@gogos.com	0	現在	9分前
鞠夜	—	kikuyo@bragon.com	1	現在	3分前
裕月	0 7765	yutsuki0@zozos.com	1	現在	2分前
信二	0 2761	nobuji@gomail.com	1	現在	4分前
菊仁	0 2345	ceo@jessiol.com	1	現在	2分前
覚太郎	—	pich1988@gmail.com	4	5分前	2分前

特定の顧客にメッセージも送れる (メール/SMSへの通知も)

Shinjuku, JP
12:22PM local time

七海

メッセージを送る

こんにちは！お客様、交換はできましたか？
こんにちは！柿崎さん、ZOYIショップです。

ZOYIショップの新発売商品10%割引
柿崎さん限定のクーポンが届きました！

ZOYIショップのクーポン2つの期限が本日…
本日期限のクーポンが2枚あります！同時のご使用も可能…

保留中 交換 > サイズ #837492

参照元 https://www.facebook.com/ba...
注文内容 3
購入金額累計 26,550
カート内 1件
カート内金額 1,460
クーポン数 3件

チャット履歴 - 5

全体

イベント

今日

- PageView 11:51 PM 3
- /shop/shopdetail.html?branduid=352288&xcode=002&mcode=002&sco... [Vintage floral pattern collar knit (3colors)]
- /shop/basket.html Cart
- /shop/shopbrand.html?type=Y&code Bottom
- PageView 11:50 PM 3
- 昨日 3
- 2019/10/25 1
- 2019/10/24 30

注文内容

20181205-0000123 円 2018/12/05
Cashmere sweater (Free) 他 2件
25,500・銀行振込 決済待ち

Cashmere sweater (Free)
15,000 1件 決済待ち

Yellow T-shirts (Free)



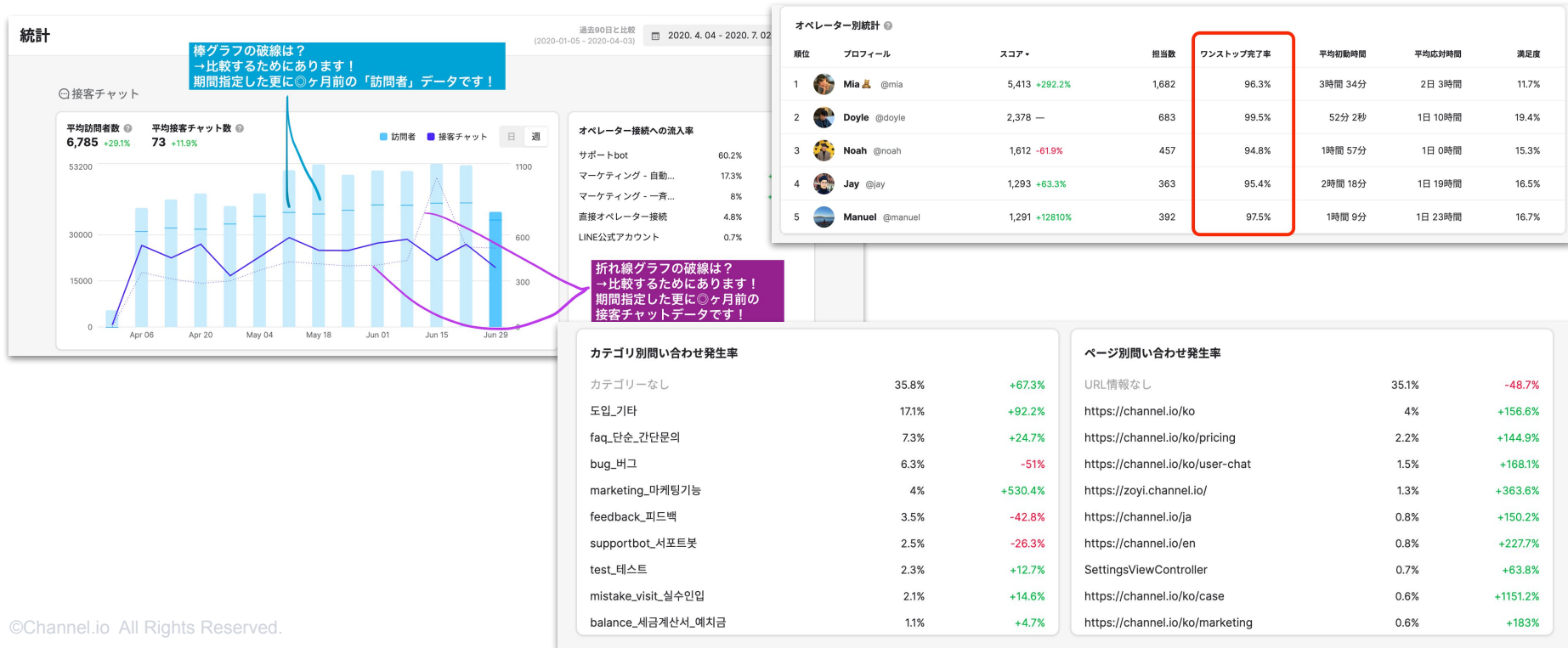
- ✓シナリオ型のチャットボットで、会話しながら問い合わせに誘導(フォームで情報取得も可能)
- ✓顧客の状況に合わせてサイト内メッセージも配信可能(吹き出しorポップアップ)



ピックアップ機能: 統計機能を活用して、エフォートレスなプロダクトを実現



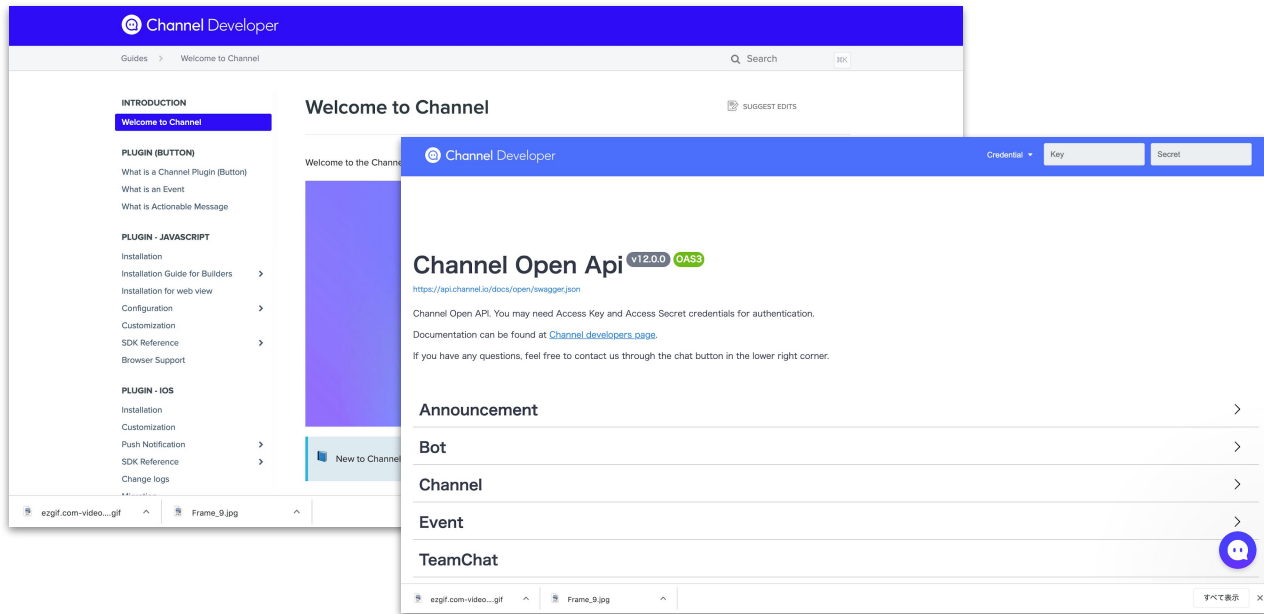
- ✓ 問い合わせの発生経路やカテゴリを可視化し、現状の問題点を明確に
- ✓ チャットデータはCSVで全てエクスポートも可能(チャット履歴、応対時間など)



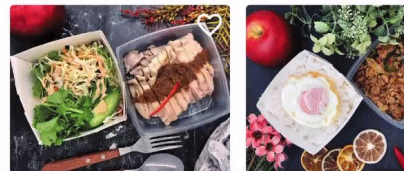


✓iOSやAndroid用モバイルSDKがあり、モバイルアプリに簡単に組み込み可能

✓WebhookとOpen APIもあるため、外部サービスとの連携も可能



まずはこれ! みんなの定番メニュー



渋谷ガバオ食堂

ロカボカオマンガイ

4.5★ (29) ¥290m

渋谷ガバオ食堂

ガバオごはん

4.5★ (55) ¥290m

ダイエット&ヘルシースタイル



メニュー



探す



履歴



メッセージ

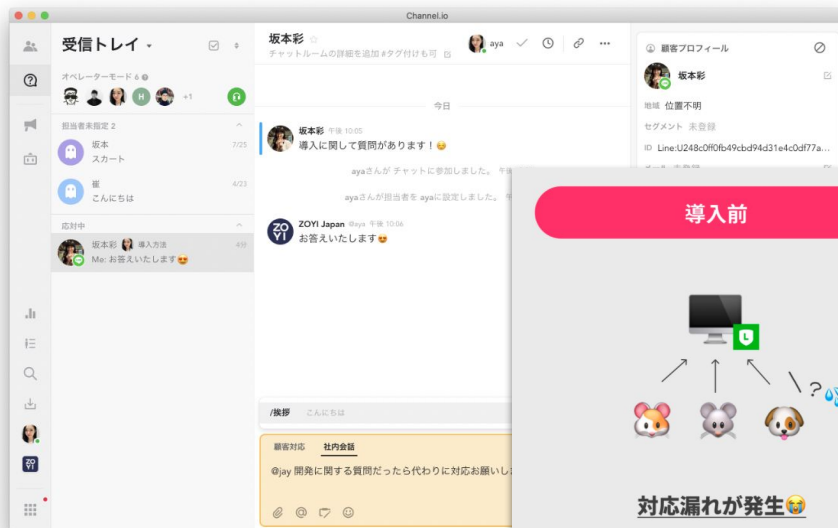


マイページ



✓LINE公式アカウントだけではできない、Botモードと1to1の併用が可能に！

✓WEBチャットとLINE経由の問い合わせを一元管理を実現！





- ✓チャネルトークに通話履歴を集約可能に
- ✓受発信時に、チャネルトークのページを参照可能に

通話履歴をイベント情報に自動記録

顧客プロフィール

名前 本間 太郎
携帯番号 +81 70-4217-3043
メール u533u.778@gmail.com
会員ID cc90112
顧客プロフィールの更新 1分前
最新アクセス時間 なし
顧客タグ なし
都市 なし
国 なし
会員 True
言語 なし

イベント

コールコネクト発信不在 2020/07/14 午後 5:15 不明
もっと見る

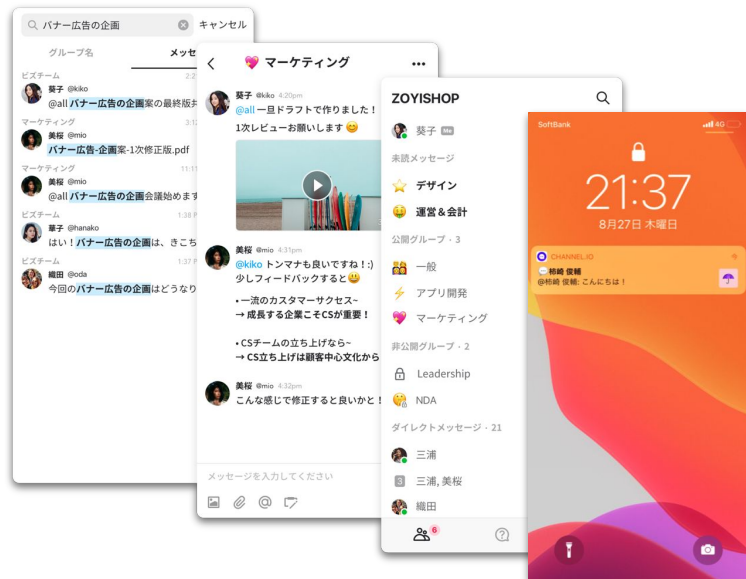
スニペットを作成すると、必要な情報をカスタム表示できます
スニペットを設定する

名前 坂本
チャネルトーク
電話番号 090-1843-8999
E-mail ayaaason@gmail.com
住所

Call Connect × チャネルトーク

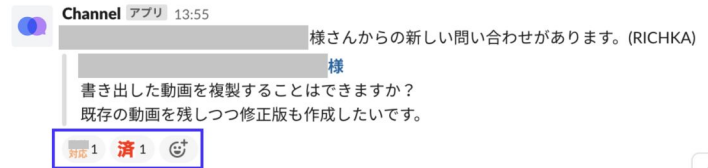


- ✓Android/iOS/Windows/Macのアプリを提供、移動中でも寝ながらでもどこでも対応可能
- ✓Slack連携でチーム全員を巻き込みやすい、顧客の声を把握しやすい



使い方紹介①スラック連携

チャンネルトーク



↑誰が対応するかスタンプで反応。終わったら「済」スタンプで漏れをなくす



EC/D2C

RANDEBOO

chuu

Cottea

ToC

 **Meily**

 **POTLUCK**

 **Totte**

ToB

 **INVOY**  **olta**

 **RICHKA**

Payme^{ペイメー}

CASE

EC/D2C



成長するインスタ発D2Cの秘密は親近感のあるWeb接客での熱狂的ファン作り

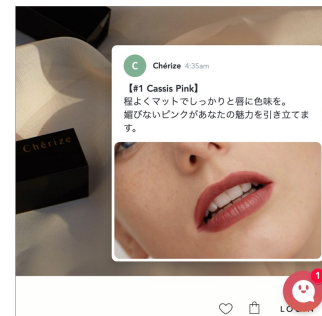
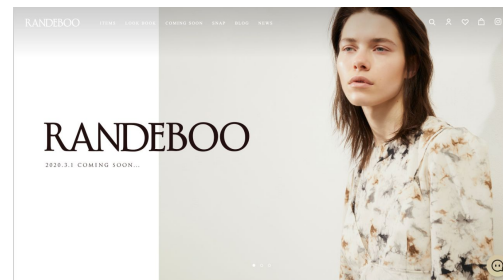
Randebooは、10.3万人のInstagramフォロワーがいる人気爆発中のインスタ発次世代ネオアパレルブランドです。インスタでファンを作るだけでなく、サイト訪問したファンにチャネルトークで親近感のある接客をしてロイヤリティを高め、熱狂的ファンにしています。

お客様からは「メールよりもスタッフとの距離感が縮まって良いですね！」
「Randebooをもっと好きになりました！」との声をもらい、カスタマーサクセスのモチベーションもアップしました。

サポートbotでは、よくある質問を自動化したほか、「商品のおすすめ」ボタンでスタッフが実店舗のような接客をしています。接客時は、チャネルトークでお客様が現在見ているページや新規顧客かロイヤルカスタマーかなど顧客情報を確認し、パーソナライズされた丁寧な対応をしています。

さらに、接客でお客様から頂いた要望を積極的に商品に反映しているRandeboo、お客様を巻き込んだブランド作りでじぶんごと化することが、熱狂的ファンを作る秘訣です。

RANDEBOO



[詳しく読む](#) →



カスタマーマーケティング機能でカゴ落ち対策、購買率202%UP、客単価160%UP

Chuuは、韓国発女性アパレルブランドで、"-5kgジーンズ"やマスコットの"fanfanduck"などのキラーアイテムがあり、専属モデルもインスタで大人気です。

チャネルトークのカスタマーマーケティング機能で初回訪問からリピートまでカスタマージャーニーに合った複数のポップアップを表示し、Web接客しています。

カゴ落ち対策では、カート内金額,000円以上かつ会員のターゲットに対してクーポンを表示して購買訴求したところ、コンバージョン率は202%UPし、客単価は1万円以上にUPしました。

他にも、新規顧客のみに会員登録とLINE友達追加を促すポップアップなど、リテンション期間が短いという特徴がある女性アパレルならではの、リピート顧客に新商品を表示するポップアップを表示して、カスタマージャーニーに合ったweb接客を行なっています。

また、サポートbotや接客チャットでは、CSチームを"顧客に元気を与えるビタミンー"と名付け、親近感のある顧客対応をしたり、-5kgジーンズやランジェリーのサイズのおすすめもしています

chuu



[詳しく読む](#) →



Cottea、CVR向上、リピート率も50%以上となり売上も月120%ずつ成長

Cotteaは、オンラインで美味しいコーヒーを手軽に買えるサブスクリプションですが、個人の消費行動の多様性を配慮して単品購入もできます。味の表現が難しい「コーヒーの通訳者」として、ネット上でも味が伝わるような説明やおすすめ診断機能を提供しています。

Cotteaは、お客様の嗜好を聞き出すために質問をしていく必要があるのですが、それがまさにチャネルトークで実店舗のようにできるので、ファンも増えてリピート率を高めています。

そのようなLTVにつながる会話に集中できているのも、サポートbotでFAQの自動化ができたおかげだと思っています。どのシナリオでもすぐに担当者につなぐボタンを用意しているのでお客様にも機械的な感じではなく、効率的に悪い印象を与えずに対応できています。

またLINE公式アカウントを連携してチャネルトークから対応を行なっているほか、カスタマーマーケティング機能でLINE友達追加を促したところこれだけでヶ月に1,000人の友達を獲得することもできました。

Cottea



詳しく読む →

CASE

ToC



LPのリード獲得が190%向上、アプリのサポートにも導入し社内に顧客中心文化を定着

Meilyは、美容医療の悩み相談や体験談シェアをユーザー間で行える美容整形NSです。

元々、モバイルアプリへのチャット機能開発を検討していたものの、アプリ運営スタッフへの問い合わせチャットはチャンネルトークSDKを利用して工数を削減できました。

CS担当者だけでなく、エンジニアやセールス含め全員で協力して顧客対応できるツールのため、社内全体で顧客の声を聞けるようになりました。ユーザーファーストに取り組む全てのチームに貢献できるプロダクトだと確信しています。

また、ランディングページにも導入したことでお問い合わせ数が90%増加し、これまで回収できていなかったリード獲得ができるようになりました。

カスタマーサクセスのヘルススコアである投稿数を増やすために、積極的な投稿を促すクーポンのご案内や投稿記載のアドバイスなどをチャンネルトークを通して積極的にガイドしています。非常に直感的で顧客対応しやすく、驚きました。サポートbotの設定も非常に簡単でした。





お客さまに寄り添うサポートを心がけることで、熱量のあるファンを作る

POTLUCKは、定額制テイクアウトサービスで、お金も時間も我慢せず、手作り料理を気軽に受け取ることができます。渋谷を中心に加盟店を増やしており、熱狂的ファンも多いです。

toCのPOTLUCKの特徴は、マスコットキャラクターの「ポットラックくん」がカスタマーサポートをしてくれるコンセプトで、絵文字などを多用した丁寧で親近感のあるトーンで「対応し、POTLUCKを身近に感じてもらいファンを増やしています」。

サポートbotの設定は、非常に凝っておりFAQによるお問い合わせの効率化はもちろんのこと、「食生活のマメ知識&タイプ別おすすめメニュー」を診断するボタンを用意しています。

これまでのメールのやりとりだとお客さまとの距離があったのですが、チャンネルトークのおかげでスピーディな会話ができ、お客さまとの距離が縮めることができたのが特に助かっているポイントです。

代表も顧客対応を行なっているほか、カテゴリ別にどの種類の問い合わせが多いのか日々管理し、解決すべき課題の優先度を見極めサービスの改善に取り組んでいます。





オンボーディングとして新規顧客に利用ガイドを表示し、購買率は30%、リピート率50%に向上

Totteは、撮影機材のCtoCシェアリングのモバイルアプリ(iOS)で、眠っている撮影機材を誰でもシェアリングすることができます。

チャネルトークは、直感的で綺麗なUIやコードの貼り付けだけで簡単に導入できる点から導入を決定し、UXも非常に簡単で、実際30分で設定完了しました。

元々、法人営業と問い合わせの電話が混ざって困っていました。お客様のサポートをチャネルトークに寄せて効率化できたほか、サポートbotを導入して40%がお客様自身で解決できています。

LPでは、フォーム機能でお客様のメールアドレスや電話番号、名前を取得できるなどリード獲得にも使え、汎用性があるのも良いです。問い合わせの2~3割はコンバージョンに繋がっています。

また、レンタル系サービスは使い方が分からず離脱する人が多いため、獲得後のオンボーディングとして新規や離脱しそうなお客様にまずは、ご利用ガイドをご覧くださいと案内するポップアップを自動表示するようにしたところ、リピート率が0%にUPしました。



[詳しく読む](#)

CASE

ToB



FAQを自動化して問い合わせ効率が20倍UP、 エフォートレスになり顧客満足度もUP

INVOYは、クラウドファクタリングを提供するOLTAが提供する、無料で請求業務を行えるクラウド請求管理サービスで、累計登録者数は40,000人以上と1年で3.64倍と急成長しています。

導入前は、FAQページを用意していたものの、全然見てもらえずintercomのチャットに質問がばんばん入ってきました。FAQの検索をなぜ使わないのか、夜間は営業時間外のため回答も翌日になってしまう。ユーザーのストレスが溜まらないか心配でしたCSの朝は夜に発生したお問い合わせ平均10件を処理することでした。

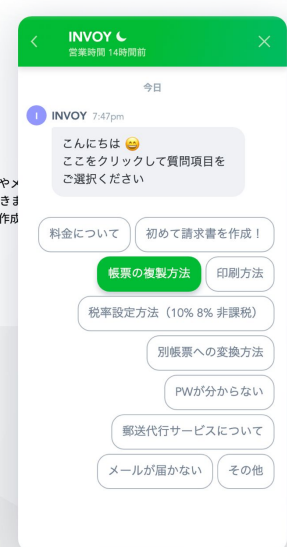
導入後は、サポートbotのFAQによって、お客様がエフォートレスに自己解決してくだるようになり、担当者が対応する問い合わせが夜の間に溜まることがなくなりました1日の問い合わせ発生数は25件→3件に効率化され、わずか2日でROIを確信できたので社内稟議も驚くほどスムーズでした。

現在は、チャネルトークと顧客DBを連携してお客様の状況を把握しながら対応できるようになったので、課題解決までのスピードが格段に上がり、ストレス軽減にも役立っています。



業務の効率化

請求書を一覧で管理でき、郵送やメール送信もワンクリックで利用できます。毎月発行する請求書は自動作成でもさらに効率化もできます。



[詳しく読む](#) →



デザイナーがテクニカルサポートを兼務できるように。他部署との連携も円滑に

チャネルトークはRICHKAの管理画面のテクニカルサポートで導入しました。それまでに導入していたツールは、英語だったため難解で効率も悪く、苦勞していました。操作の複雑性によって、ユテクニカルサポート業務で日が終わることも多々ありました。

チャネルトークへの乗り換え後は、完全日本語で直感的なUIで操作しやすいほか、サポートbotでFAQを自動化したおかげで、約80%のユーザーが自己解決できるようになり、兼業できるようになりました。

また、チャネルトークはメンバー数の課金が一切なく、ユーザーボイスが社内共有できる設計のため社員全員で利用しています。社内の活用の仕組みでも、

- 1)機能以外の質問が来たらCSに引き継ぐ
- 2)不具合はエンジニアに修正依頼を出す
- 3)改善要望は社内共有しプロダクトに反映させる

という、他セクションとの連携まで円滑に実施できるようになりました。



[詳しく読む](#)



CSだけでなくISが管理するLPにも設置、 リード獲得に繋がるお問い合わせが増加

Paymeは、給与即日払いを可能にするBtoBtoCサービスです。飲食チェーン、人材派遣、小売、コールセンター、アミューズメント、物流など400社以上と契約。アルバイト労働力が不足する企業や20代を中心とした若い世代から人気です。

チャネルトークは、ランディングページと管理画面だけでなく、に導入しています。特にLPは、今まで資料請求のフォーム入力のみ表示していたのですが、ライトな問合せやリード獲得を増やすために導入しました。サポートbotで"今すぐ導入したい"や"自社に合った提案が欲しい"などの質問は、すぐにインサイドセールスに繋がるようにし、"1分でわかるペイミー"の動画閲覧や"資料請求"できるボタンも追加して、導入検討企業様のニーズを満たすシナリオを実現しています。

実際にLPに設置後、導入検討企業様のリード獲得に繋がっています。しかも直感的で新しいメンバーでもお問い合わせ対応ができる。他部署も巻き込みながら顧客対応できるのが非常に良いです

また、以前はLPに既存ユーザーさんが誤まって流入することがありました。サポートbotの開始画面で、まず既存ユーザーさんか聞くボタンを設置してからはFAQの効率化できました。

Payme





熱狂的なファン🔥を作るための カスタマーサクセスメッセンジャー🚀



お問い合わせ画面



Webチャット、LINE公式アカウントなど一元管理



*チャネルトークの料金

- 有料機能はMAUだけで判断
- サポート強化機能・マーケティング機能はオプション・SMS通知は実費請求
- 月決済と年間決済(10%割引)が可能

年決済	X -Small 3,000人以下	Small 8,000人以下	Medium 20,000人以下	Large 80,000人以下	Enterprise A 200,000人以下	Enterprise AA 200,000人以上
有料プラン	3,000	5,000	7,000	15,000	20,000	30,000
サポート強化	1,000	4,000	9,000	15,000	30,000	50,000
マーケティング	1,000	4,000	9,000	20,000	45,000	75,000



*チャネルトークの料金（月決済基準）

月決済	X-Small 3,000人以下	Small 8,000人以下	Medium 20,000人以下	Large 80,000人以下	Enterprise A 200,000人以下	Enterprise AA 200,000人以上
有料プラン	3,330	5,560	7,780	16,670	22,220	33,300
サポート強化	1,110	4,440	10,000	16,670	33,330	55,560
マーケティング	1,110	4,440	10,000	22,220	50,000	83,330

＼お気軽にご質問・ご相談ください！／
14日間の無料トライアルも実施中です 🧑



チャンネルトークと検索でもOK

<https://channel.io/ja/pricing>

THANK YOU.

