チャネルトーク

NEW!

インスタグラムDM管理

チャネルトーク

で解決!

ストーリーズへの
コメントにも対応が可能に…！💜

目次

1.インスタグラムの現状及びビジネスで注目される理由

2.インスタグラムのチャネルトークの連携について

・連携するメリット

・チャネルトークに連携される情報とは

・機能概要

・開始手順

3.インスタグラム×チャネルトーク活用事例

4.インスタグラム×チャネルトークの連携方法

©Channel.io All Rights Reserved.

インスタグラムの現状及びビジネスで注目される理由

© Channel.io All Rights Reserved.

インスタグラムの現状及びビジネスで注目される理由

インスタグラムは若年層を中心に42.3%が利用し、最もユーザー数が伸びているSNSであるため、ビジネスアカウントを運営するブランドなどの立場でもマーケティングの必須ツールとなっています。

デイリーアクティブ
アカウントの
ストーリーズ利用率

70%

月間アクティブ
アカウント

3,300万人

男女率

43% : 57%

ビジネスアカウントを
フォローしている

90%

インスタグラムで広告を見ると
ブランドへの関心が高まる

50%

ブランドの投稿を
チェックしている

40%

©Channel.io All Rights Reserved.

インスタグラムDMの活用を断念するブランドがほとんど…

このようにインスタグラムは、ブランド側にとっても、サイトへの集客やファン作りのマーケティングチャネルとして必須なツールの位置付けとなっています。それにも関わらず、インスタグラムDMに関しては、1)大量のメッセージを管理できない 2)返信漏れが生じる 3)メッセージ内容の分析ができないという不便さを理由に、顧客からのDM経由の問い合わせは受け付けないなど、顧客接点としての活用を断念するブランドがほとんどでした。

そのため顧客はECでなにか聞きたいことがあってもメールや電話のような昔ながらのツールを使うしかありません。
この状態ではコミュニケーションが顧客にとって不便であり、この不便さから生まれるのが購入率が低い、そこから生まれるのが広告をしてもっと集客しないといけないなど、コミュニケーションの課題が様々な問題に繋がっています。そこでチャネルトークが提供する新機能では、DMに対して素早く効果的に自動＆手動返信・管理・分析できるようになり、ファンのエンゲージメントを高める強力な顧客接点としてアップグレードさせることができます。

©Channel.io All Rights Reserved.

インスタグラムとチャネルトークの連携について

© Channel.io All Rights Reserved.

インスタグラムとチャネルトークを連携するメリット

今回チャネルトークがリリースしたインスタグラムDM管理機能は、前述のインスタグラムビジネスアカウントを活用する企業の課題を解決すべく、開発されました。

1)返信を要さないメッセージは自動対応しつつ、2)商品やサービスについての質問やファンが気軽に声かけできる有人対応も可能にすることで、カスタマーサポートの効率化と顧客エンゲージメントの向上を同時に実現できます。
このような自動化以外にも下記のメリットがあります。

① リアルタイムでお客様の声をキャッチ

チャネルトークとインスタグラムのDMを連携すると、リアルタイムで入ってきたすべてのメッセージを一目で確認、返信が出来ます。

② DMからのお問い合わせの"分析"も簡単にできます

・お客さまとの過去のやり取りを確認しながらコミュニケーションが可能です✨（接客チャットのチャット履歴から確認ができます）

・問い合わせタグを活用して、連携されたメッセンジャー別にどこからのお問い合わせが多いのか一目で確認できます。

©Channel.io All Rights Reserved.

チャネルトークに連携される情報とは？

💁‍♀️ お客さまの情報

会話を始めたお客さまの**インスタグラムのID・名前・プロフィール画像**の情報がチャネルトークで表示されます。

・お客さまがインスタグラムで名前またはプロフィールを設定していない場合は、チャネルトークでは、匿名と表示されます

・チャネルトークの顧客情報とは連携されません。

💬 メッセージ内容

・お客さまがDMで送ったメッセージを確認できます（画像や動画は直接表示されず、リンクが表示されます）

・**ストーリーへの返信も**表示されます！（ストーリーへのリアクション・タグ付けも表示されます）

・投稿やリールへのコメントは連携されません。

©Channel.io All Rights Reserved.

機能概要

インスタグラム DMを顧客体験を向上させる接点へとアップグレード

・インスタグラム DMやストーリーズに届く顧客からのメッセージの確認・返信
・顧客がストリーズでブランドアカウントをメンションしてくださった場合、確認・返信
・商品についての質問や、ファンからのメッセージに有人対応できるため、売上やエンゲージメントがUP

©Channel.io All Rights Reserved.

機能概要

大量のメッセージが届いても、すばやく・効率的に管理・返信

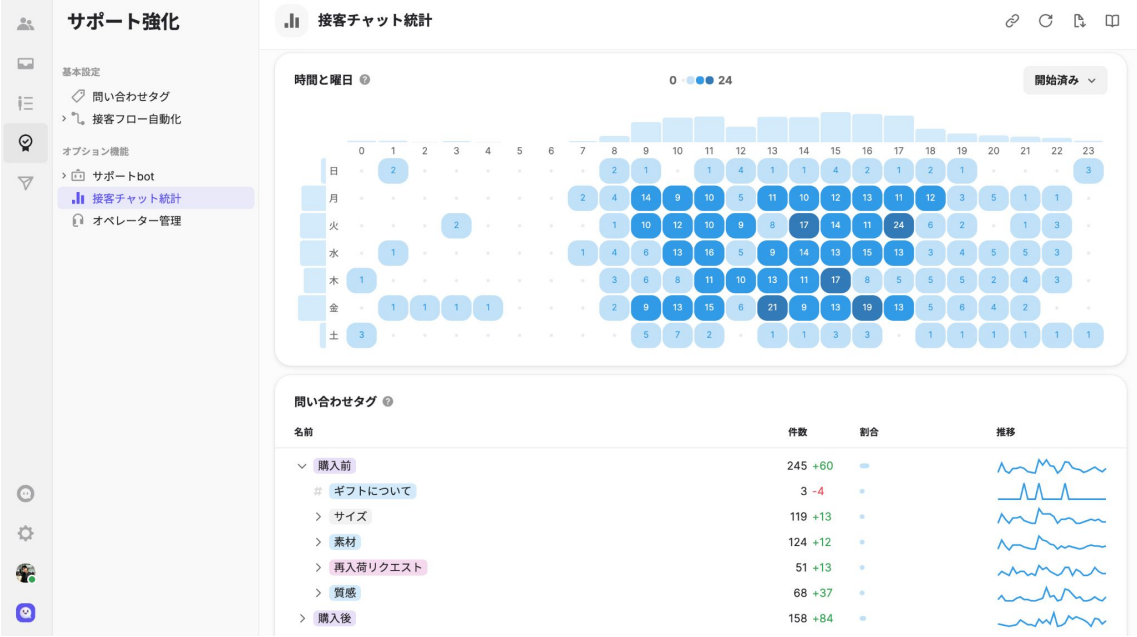
・メッセージに応じた返信や担当者の指定、チャット終了の自動化
・ステータス管理ができるため、返信漏れを防止
・通知がスマートフォンにも届くためリアルタイムに返信可能
※チャネルトークはAll-in-one接客チャットであるため、
LINE公式アカウントやサイト上に設置したチャットからのメッセージまで一括管理できます

©Channel.io All Rights Reserved.

機能概要

問い合わせを分析し、商品やサービス、顧客対応をさらに改善

・自動/手動のタグ付けをして、メッセージ内容を分析
・分析結果は、アンケートや顧客の声として社内に共有でき、商品企画やサービス改善に反映
・顧客対応スピードやメッセージが多い時間帯を把握して、カスタマーサポート体制を最適化



©Channel.io All Rights Reserved.

無料ではじめる

インスタグラムDMの管理機能に関しては完全無料でご利用が可能です。
ご利用を開始するステップとしては、
①サイトにアクセスし、メールアドレスを入力
※14日間の間はインスタグラムDM管理機能以外の有料機能（マーケティング/チャットボット機能など）が無料でお試し頂けます。

②表示される手順に沿って会員登録を行えば、その日からご利用が可能です。

©Channel.io All Rights Reserved.

インスタグラム×チャネルトーク活用事例

© Channel.io All Rights Reserved.

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

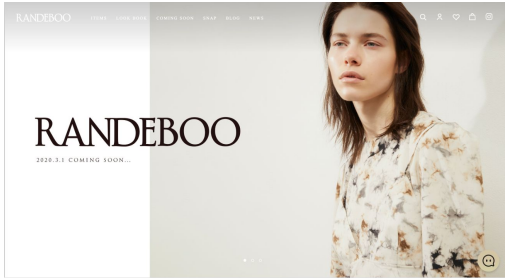
Randeboo

Randeboooは、10.3万人のインスタグラム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！」
「Randebooo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。



詳しく読む→📖

©Channel.io All Rights Reserved.

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

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7,000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。

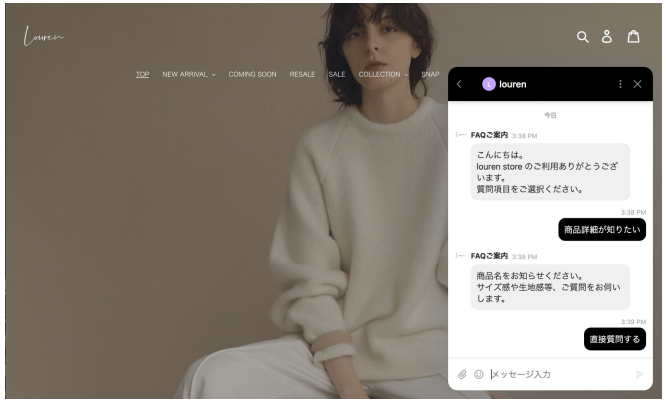
他にも、新規顧客のみに会員登録とLINE友達追加を促すポップアップなど、リテンション期間が短いという特徴がある女性アパレルならではの、リピート顧客に新商品を表示するポップアップを表示して、カスタマージャーニーに合ったweb接客を行なっています。

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ナー"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

詳しく読む→📖

©Channel.io All Rights Reserved.

インスタフォロワー14万人超えの佐藤涼実さんが手がけるインスタ発ブランドlouren、顧客の声を商品生産や商品開発に反映



インスタのインフルエンサーでフォロワーも14万を超える佐藤涼実さんが手がける大人のフレンチベーシックスタイルを提案したレディースアパレルブランド[Louren |]

チャットボットや回答テンプレートで自動化や効率化もしつつ、再販リクエストなどを接客チャットで受け付けています。

20件以上依頼があった場合は予約販売を再開するなど商品生産や商品開発に顧客の声を反映させています。

CSが良いとお客様からお手紙が届くほどです。

詳しく読む→📖

©Channel.io All Rights Reserved.

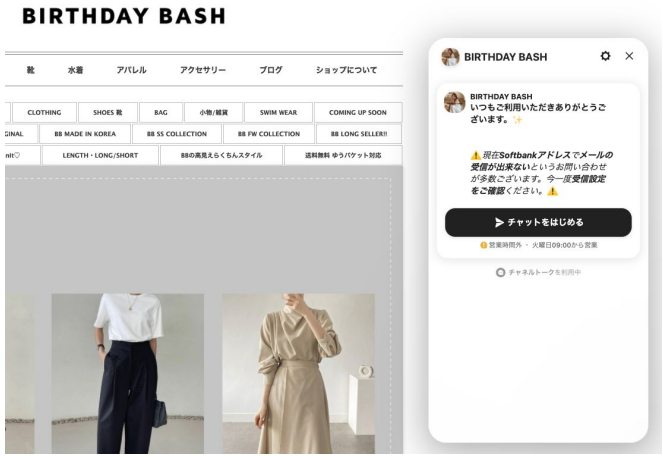
フォロワー17万人超え・大規模EC、チャットボット＋有人チャット活用で問い合わせ件数を75%削減！

BIRTHDAY BASH

毎日が特別な誕生日のようにハッピーになれるお洋服を提案しているブランド、BIRTHDAY BASH。インスタグラム のフォロワー数は17万人を超え、フェミニンから大人カジュアルまで多彩なアイテムを取り揃え、多くの女性から人気を集めています。

BIRTHDAY BASHではチャネルトークを導入し、よくある質問をチャットボットに組み込み自動化することで、問い合わせ件数を75%削減することができました。

お客様が問い合わせ内容を入力しなくても、すぐに解決できる導線があるので、お客様にとっても回答を待つ負担も減り顧客体験の向上につながっています。



詳しく読む→📖

©Channel.io All Rights Reserved.

インスタグラム×チャネルトークの連携方法

© Channel.io All Rights Reserved.

1.インスタグラムビジネスアカウントと、Facebookのページを連携する

Facebookページと連携されたインスタグラムのビジネスアカウントのみチャネルトークとの連携が可能です！

💁‍♀️ すでに、Facebookページと連携済みのインスタグラムのビジネスアカウントをお持ちの方は、2番にお進みください

1-1. インスタグラムでビジネスアカウントを設定する 方法

1-2. インスタグラムビジネスアカウントにリンクされているFacebookページを追加または変更する

©Channel.io All Rights Reserved.

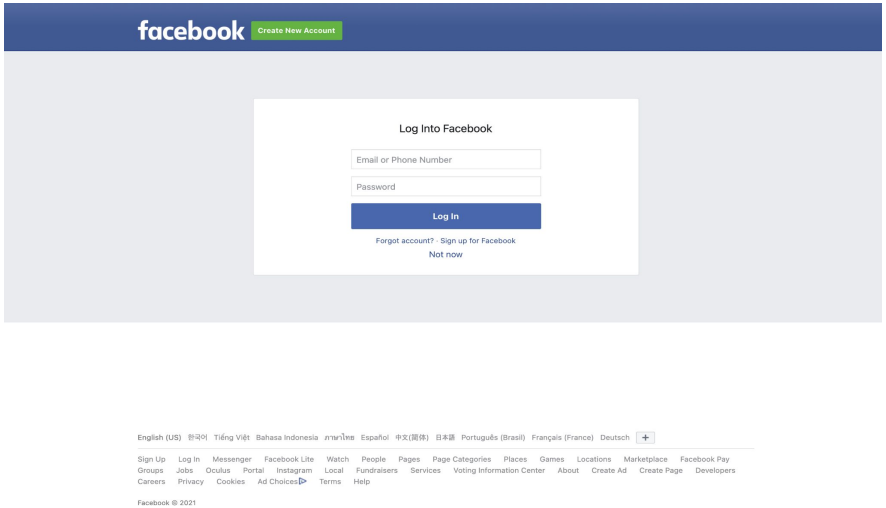
2. チャネルトークとFacebookのページを連携する

チャネルトークでチャネルの設定→外部サービス連携→インスタグラムDM→連携をクリックしてください

©Channel.io All Rights Reserved.

2-1. Facebookでログインする

新しいウィンドウでFacebookのログイン画面を開き、連携したいインスタグラムのビジネスアカウントと連携されているFacebookのアカウントでログインしてください 。



©Channel.io All Rights Reserved.

2-2. 連携したいインスタグラムのアカウントを一つ選択してください

連携したいインスタグラムのビジネスアカウントを必ず一つのみ選択して、次へを押してください(ここが次へで合っているのか確認する)

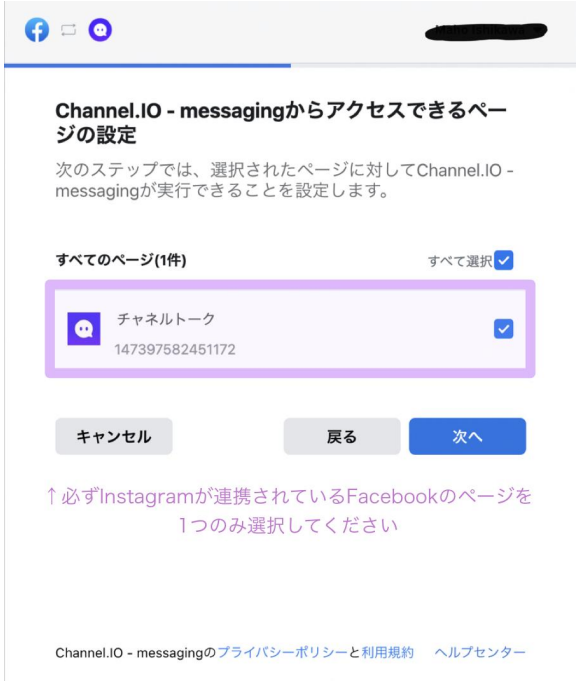
⚠️ 選択画面には、複数のアカウントが表示されている場合がありますが、必ず一つのみ選択してください。複数選択されると、連携ができません。

©Channel.io All Rights Reserved.

2-3. インスタグラムのアカウントと連携されているFacebookページを一つのみ選択してください

チャネルトークと連携したいインスタグラムのビジネスアカウントと連携されているFacebookのページを一つのみ選択してください

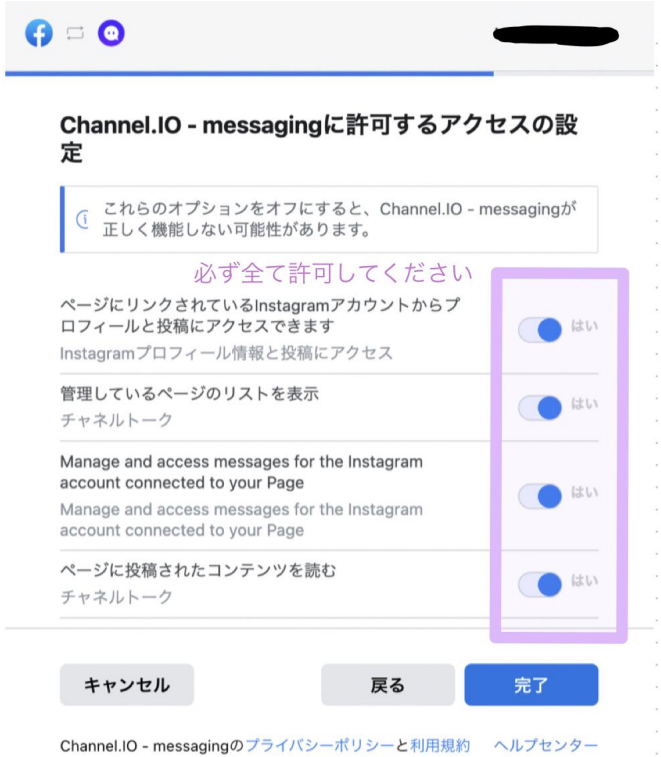
⚠️ Facebookページは必ず、一つ前のステップで選択したインスタグラムのビジネスアカウントと連携されているFacebookページを選択してください



©Channel.io All Rights Reserved.

2-4. 権限を許可する

messagingに許可するアクセスの設定では、「必ず全て許可」してください。
※設定→プライバシー設定→メッセージでDMのアクセスが許可されているのか確認してください。



©Channel.io All Rights Reserved.

3. お疲れ様です✨連携完了です！ 🎉

連携が完了しますと、チャネルトークの接客チャットで連携されたインスタグラムアカウントに送られたDMを確認できます！

▼ インスタグラムのアカウントがFacebookのページとちゃんと連携されているのか確認する方法
・インスタグラムのビジネスアカウントで、プロフィール→プロフィールを編集を押してください
・ビジネス情報でページから確認できます。

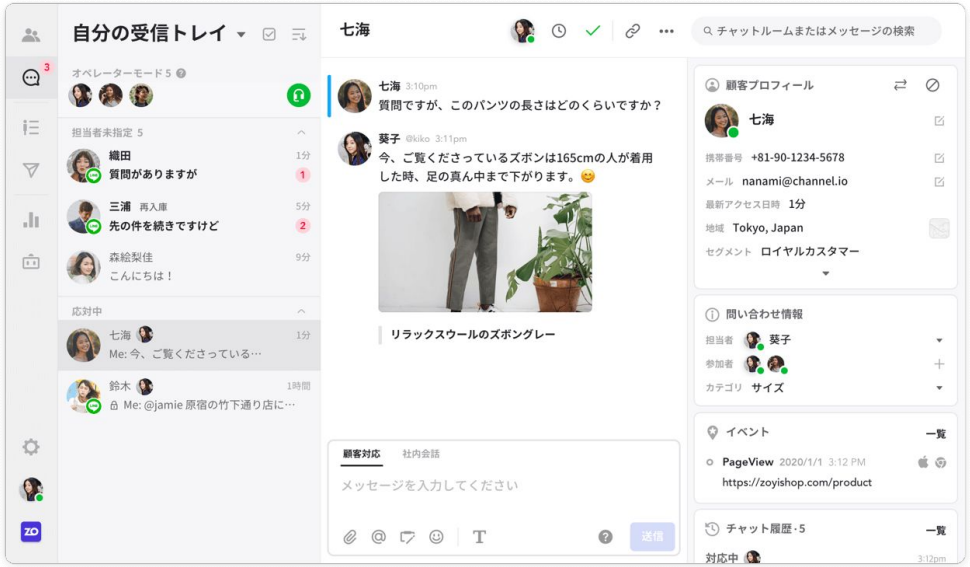
連携がうまくいかない場合はこちらのガイドをご覧ください。
👉ガイドをチェックする

©Channel.io All Rights Reserved.

チャネルトークとは？

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

©Channel.io All Rights Reserved.

機能概要

©Channel.io All Rights Reserved.

導入実績

スタートアップ・ECを中心に活用いただき
累計60,000社の導入実績を突破！🙌

©Channel.io All Rights Reserved.

＼お気軽にご質問・ご相談ください！／
チャネルトークと検索でもOK
https://channel.io/ja

THANK YOU.

© Channel.io All Rights Reserved.