

< クッキーショップ ⚡  
通常数分内にご返信致します

 Oda

こんにちは！  
何かお助けしましょうか？

お問い合わせ

商品をおすすめしてほしい

 Oda

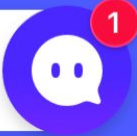
おすすめでしたら、  
"今日のクッキー"とメッセージ  
を入力してください 🍪

今伸びているEC/D2Cはやっている🛒💻  
「チャット接客」とは👋👧

～CVR200%, お問い合わせ対応効率75%改善事例～

\40,000サイトに導入👏👏/

気軽にご相談ください！



TOPIC①

# 「オンラインチャット接客」とは



オンラインチャット接客👩🏻💻は、  
サービスとお客様の距離を近づけスピーディに課題を解決することで、  
お客様をファン🔥に変えることができる新しいコミュニケーションです。



「オンラインチャット接客」を導入すると、以下のようなこと実現できます。

Web上で「接客」することでCVR(転換率)を高める👩

→CVRを最大200%改善、客単価1.6倍

メールからチャットに切り替えて、問題解決までの時間を短縮する🏃☁️

→問い合わせ対応時間を最大75%削減

よくある質問をbotで自動化して問い合わせ対応を減らす🤖

→問い合わせ件数を最大70%削減

お客様をファンに変えてブランディング強化、LTV改善🔥

→リピート率最大70%を実現



チャットは、メールと電話のいいとこ取り 🔥

タイムリーな接客で、CVR(転換率)の改善もできます 🙋

	メール 📧	電話 📞	チャット 🗨️
接客でCVR(転換率)改善	×	×	○
問い合わせログの記録/分析	○	×	○
タイムリーな問題解決	×	○	○
問い合わせ対応の自動化	×	△	○
お客様のファン化	△	○	◎

40,000社以上がチャット接客を利用しています！



## EC・D2Cを中心に 累計40,000社以上が「チャット接客」を利用しています！ 🙌

VAIO

chuu

INVOY

Louisa

DENTALIGHT

あたらしいキャンプをつくる  
キャンアジوشي  
キャンプアジوشي

reprua  
リプルー

olta

MAMORIO

MINAGINE

yup

CAMPFIRE

Totte

RICHKA

Cottea

justincase

Meily

STARTUP LIST

aipo

RANDEBOO

Chérize

john  
masters™  
organics

leafee

OHOTORG

TRICERA

POTLUCK

PostCoffee®  
ポストコーヒー

coorum

Paymè

socialdog

KURAND  
SAKE MARKET

ATTRANGS  
IT'S FLOWER MOMENT

Pentry

TYPIST

formrun

MEZON

はなどんや associe

cotree

Kyash

atta

KARITOKU

くらしのマーケット

GOOPASS

MONOKABU

yutori

LYFT

マッスルガール

BE FORWARD

TOPIC②

# 「オンラインチャット接客」の活用イメージ



# オンライン接客の活用イメージ① ~売上向上・効率化~

## 売上向上

オンラインストア内を見ていただいているお客様に対して、**リアル店舗かのように、専門家が声をかけ、相談に乗っていただくことが可能になります。**

これにより、**気軽な商品提案が可能となり、サイトに訪れたお客様の購入前の不安を払拭することができるようになります。**



## 効率化

よくある問い合わせ項目などは **BOT機能を拡充し、問い合わせを効率化することが可能になります。**

また、**BOT機能のみだとお客様の満足度も解消できないこともあるため、BOT機能と有人チャット機能を併用することで効率的に本質的な課題解決ができるようになります。**







## オンライン接客の活用イメージ②～商品開発・ブランディング～

### お客様の声を活かした商品開発

お客様からリアルな声が届けやすくなるため、お客様のニーズに沿った商品を開発することが可能になります。

#### <実際の声>

オフラインの店舗だと、恥ずかしさから店員さんに話しかけづらい人もいますが、顔が見えないチャットであれば、気軽に自分の悩みや気になっていることを相談できるのが、チャット接客の良さだと感じています。体型や容姿を気にしている方でも「身長は〇〇センチで、体重〇〇 KGでも入りませんか？」など問い合わせをくださいます。

そういったお声などから商品開発に活かして行っています。



### ブランディング(ファン化の実現)

ブランディングを進める上で大事なものは、どのような顧客体験をしていたかかストーリー設計です。チャットで接客をすることでお客様にストーリーを伝えやすくなり、顧客体験を向上させることができます。

#### <実際の声>

チャットボットでお客様自身で解決できる場所を用意しておくことで、顧客体験を向上させることができると思っています。

もともと聞きたいことがあったお客様も、「チャット」という気軽に相談できる窓口が増えたことで、聞きやすくなったのだと思います。

#### <実際の声>

店舗では店員がいるので「オススメありますか？」と聞いた上でこれまで購入を決断していたお客様も、チャネルトークを導入することで、店舗と同じように相談していただける導線が設けられたのは良かったことですね。場合によっては、15分くらいチャットで接客していただくこともあります。丁寧なヒアリングを通じて、お客様のご要望に沿った最適な提案ができるように心がけています。



# オンライン接客の活用イメージ③～社員の教育/モチベーションUP～

## 電話やメールでは拾えない購入前の相談によるお客様の声！

購入前の相談なども増えるので、実際にお客様にどのように思われているのかを知ることが出来、お客様の声がモチベーションUPにも繋がります。また、その声が気軽にフレンドリーに出来るチャットでの対応のため、ストレスなどもたまりにくくなります。

### <実際の声>

メールですと、枕詞を用いたり堅めの文章を送る必要がありますが、チャットであればカジュアルなコミュニケーションが取れるので、スタッフも身構える必要がなく、お客様との距離が縮められるので、一本化することにしました。

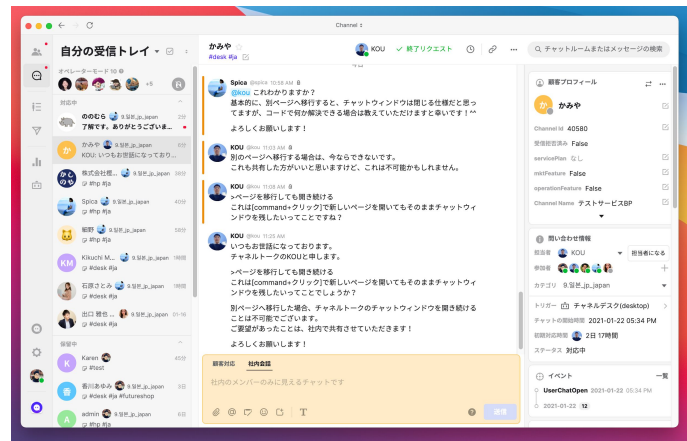
また、会話の最後にお客様から「ありがとうございました！よくわかりました！」「また購入してみますね！」など返事が届き、スタッフのモチベーションアップ、やりがいにも繋がっています。

## チームメンバーと協力したサポートの実現！（新人教育にも！）

対応する人もよくわからないことなども出てきてしまいます。

そんなときには、複数人で協力して対応が出来るため、わからないことがあったときに焦ることが無くなります。

また、副次的な効果として、新人の方の接客トレーニングとして活用いただいている企業様もいらっしゃいます。



TOPIC③

# EC/D2Cでの活用事例



## メールを廃止し、チャットに完全移行。問い合わせ数は70%削減、対応時間は75%短縮

約30万フォロワーを超えるインスタメディア「古着女子」を運営しながら、『090』をはじめ『centimeter』『My Sugar Babe』など、複数のアパレルD2Cブランドを展開している株式会社 yutori。

メールを廃止し、ターゲット層である0代20代にとってより親しみやすいチャットに完全移行。対応が必要なお問い合わせにはスタッフで対応し、よくある質問にbotで自動で答えられる体制を実現しました。**その結果、問い合わせの数は70%削減され、対応時間は75%短縮することができました。**

また、チャットの窓口をお客様に知っていただくためにサイト右下にチャネルトークのアイコン以外にも「お問い合わせはこちら」のリンク先をチャネルトークに繋げています。

その他にも、統計分析機能でお問い合わせの数が多いものはサイト内の表記を見直すことでUXが改善されたり、お客様からチャットで感謝をいただくことでメンバーのモチベーションが上がったりという変化がありました。

# yutori



## 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"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





## ジョンマスターオーガニックがチャット接客でオンラインストアでの購入につなげる

厳選されたオーガニック&ナチュラル成分を贅沢に使用したヘアケア、ボディケア、スキンケア商品を展開しているジョンマスターオーガニック。全国に約0店舗を展開している中、コロナの影響で来店が難しくなったお客様にも、オンラインストアで店舗同様の購入体験を実現するため、チャネルトークを導入いただきました。

**チャットを導入したところ、シャンプーやコンディショナーなど製品の選び方、ギフト用の商品の選び方のご質問をいただくことが増えました**。『何歳から使えますか？』『妊娠していても使えますか？』といったすぐにお答えできる問い合わせから5000円くらいでプレゼントをしようと思っているけれどオススメありますか？』や、『どんな商品が自分に合うかわからない』といったご相談をいただくケースもございます。

オンライン接客は、一人当たり0分~30分程度行っていますが、商品ページに訪れた上でのご質問なので、**商品提案をすると「チャットで不安が解消されたので、心置きなく商品を購入できました」と温かいお言葉をいただけます**。チャネルトークは既にご興味を持っていただいているお客さまと会話をすることができ、購入前の不安をチャットを通じて払拭することができる重要なツールになっています。

john  
masters<sup>™</sup>  
organics







## チャット導入で購入につながるお問い合わせ件数、約600%UPを実現！

「お酒に新しい価値を」のミッションに掲げ、お酒に関する幅広い事業を展開するリカーイノベーションが運営するお酒の通販サイト「KURAND」。コロナの影響でお客様がオンラインに流れる中「店舗での接客と変わらない体験価値をECサイトでも提供したい」という想いでKURANDにチャット接客を導入しました。

**チャットを導入した結果、購入前の相談が約90%増えました！**これまでメールと電話で問い合わせ対応を行っていましたが、問い合わせ内容のほとんどが購入後に関する内容で、購入前の相談は約10%ほど。チャット経由での問い合わせは、購入前の相談が約90%と増えています。

購入前の相談としては「和食に合うお酒でオススメはありますか？」や「友達にプレゼントしたいけれど、贈り物としてオススメのお酒はありますか？」といった内容が届くようになりました。

メールの場合はどうしてもタイムラグが発生してしまい会話するのは難しかったですが、**チャットであればお客様がサイトに訪問しているタイミングで会話**ができるので、**対応速度が上がり、問い合わせしたお客様の80~40%は購入に繋がっていると感じています。**



TOPIC④

# チャンネルトークについて





## 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🚀



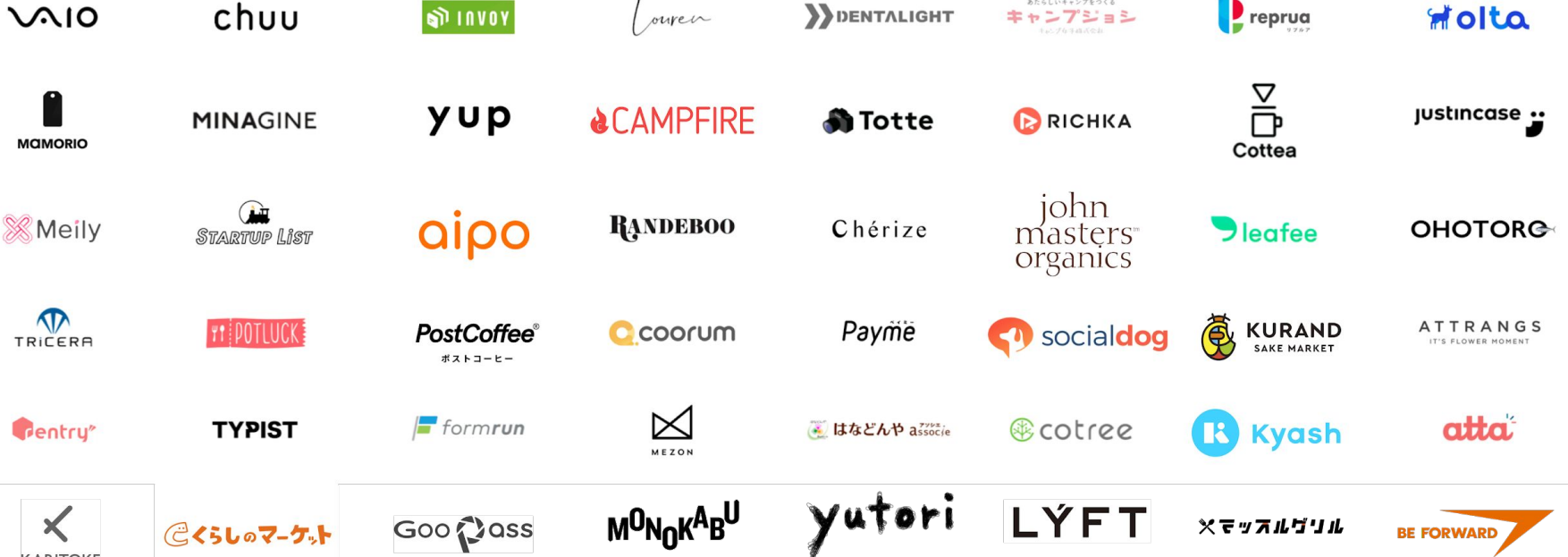
お問い合わせ画面



Webチャット、LINE公式アカウントなど一元管理



EC・D2C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！ 🦄





チャンネルトークを  
紹介します



# 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 the Channel.io chat interface. On the left is a sidebar with navigation icons and a list of recent chats. The main chat area shows a conversation with a customer named '七海' (Nanami). The chat history includes a question about an order and a response from '葵子' (Aiko) mentioning a delivery time. A yellow callout box highlights a message from '@haru' to '@kiko' stating that orders placed before 4 PM can be delivered the same day. Below this, another message from '@haru' to '@kiko' says '合ってます!' (That's correct!). A blue text overlay with an arrow points to a '社内会話' (Internal Chat) window that has been opened. This window shows a message from '@haru' saying '教えてくれてありがとうございます!' (Thank you for the information!). The right sidebar shows the customer's profile and a list of items in their order, including a cashmere sweater, yellow t-shirts, and denim pants.

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!

応対中

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 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)

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". The customer asks: "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 replies: "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 hang down to the middle of the foot. 😊). Below the text is a photo of a pair of pants and a potted plant. A link "リラックスウールのズボングレー" is visible. On the right, a customer profile for "七海" is shown with contact info and a "問い合わせ情報" (Inquiry Information) section listing the agent "葵子", participants, and category "サイズ". Below that, an "イベント" (Event) section shows a "PageView" for the product page "https://zoyishop.com/product" at 3:12 PM. At the bottom, there is a "顧客対応" (Customer Support) section with a "社内会話" (Internal Conversation) option and a "メッセージを入力してください" (Please enter a message) field.



The screenshot shows a mobile app notification for "[ZOYIショップ] こんにちは! 柿崎さん、ご質問頂いた坂本です。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 Sakamoto who you asked about. Please refer to this photo for the size). The notification includes a photo of the pants and a button labeled "返信/お問い合わせする" (Reply/Contact Us). The background shows a chat window with a message: "[Web] [ZOYIショップ]: こんにちは! 柿崎さん、ご質問頂いた坂本です。サイズ感はこちらの写真を参考にしてください。↑リンクで返事" (Hello! Mr. Kakimizu, this is Sakamoto who you asked about. Please refer to this photo for the size. ↑ Reply with the link).



✓ 顧客情報を見ながら、お問い合わせ対応ができる！

✓ 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！

The screenshot displays the Channel.io customer support interface. The main chat window 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 '葵子 @kiko' (Aiko). The current message from '七海' asks if the order can be delivered today. A response from '葵子' explains that the items are being prepared for same-day delivery. The interface also features a sidebar with a list of active chats, a settings menu, and a customer profile panel on the right. The profile panel shows the customer's name '七海', contact information, and a list of items in their cart.

**顧客対応** レイ

七海

**会員情報** はメッセージの検索

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！

応対中

七海 1分 Me: ななみさん、今注文され...

鈴木 1時間 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、今注文されるようとしている商品は、全て当日配送となります 🚚 🌧

顧客対応 社内会話

メッセージを入力してください

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 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





✓お客様の情報でフィルタリング、メッセージの一斉配信が可能！

✓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！**

顧客セグメントを保存

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@dunny.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

メッセージを送る

七海

Shinjuku, JP  
12:22PM local time

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…

メッセージを送る

**特定の顧客にメッセージも送れる  
(メール/SMSへの通知も)**

保留中 交換 > サイズ #837492

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

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)



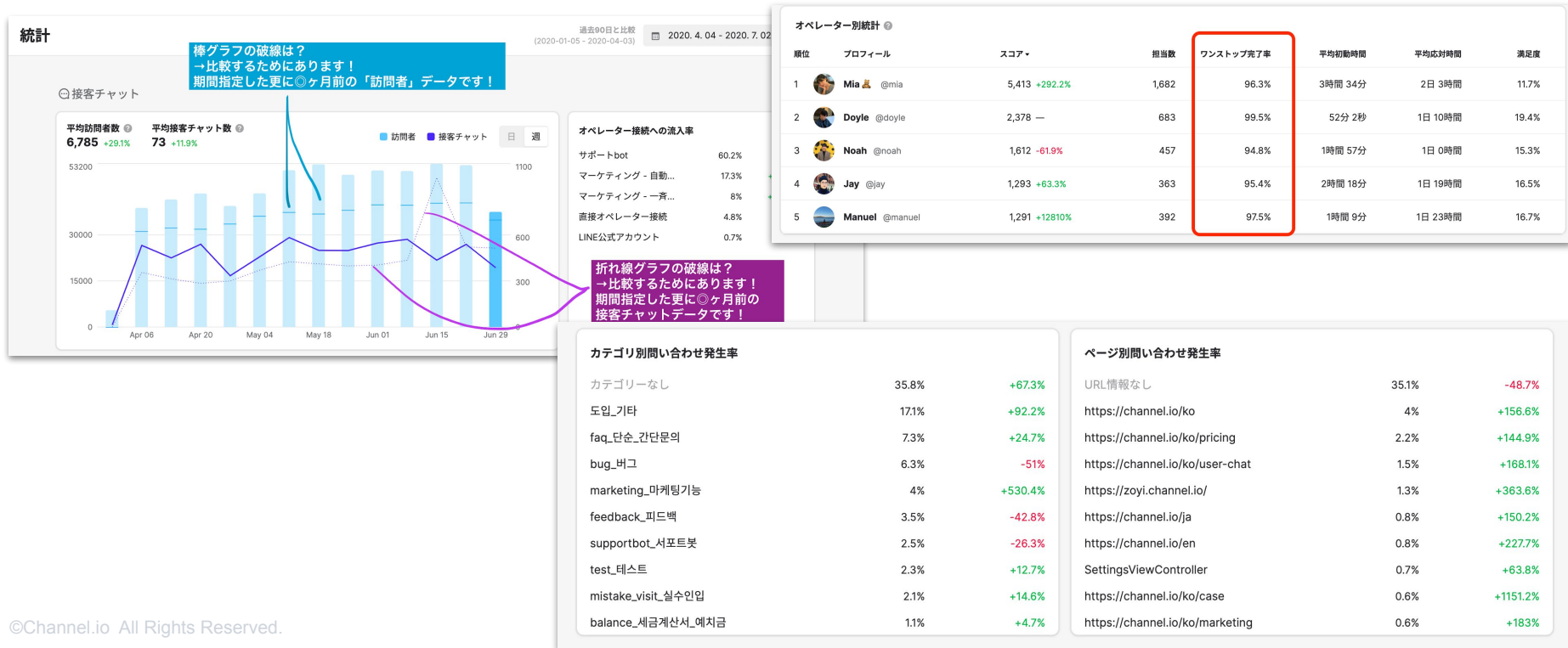
- ✓シナリオ型のチャットボットで、会話しながら問い合わせに誘導(フォームで情報取得も可能)
- ✓顧客の状況に合わせてサイト内メッセージも配信可能(吹き出しorポップアップ)



# 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)





## \*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

＼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 🧑



HPの「無料お試し」から無料で開始いただけます。

<http://bit.ly/38r7c2f>

**THANK YOU.**

