

# チャットを活用したプロ モーション手法

2017/11/15



本資料の無断転用、転載を固く禁じます

# 自己紹介

フォー・fusion株式会社  
WebC事業部 マネージャー  
阿部 哲大(あべ てつひろ)

趣味:ラグビー、阿波踊り



# チャットツール

Web接客ツール



オンライン接客ツール

zendesk chat



メッセージング



社内チャットツール



コミュニケーションプラットフォーム



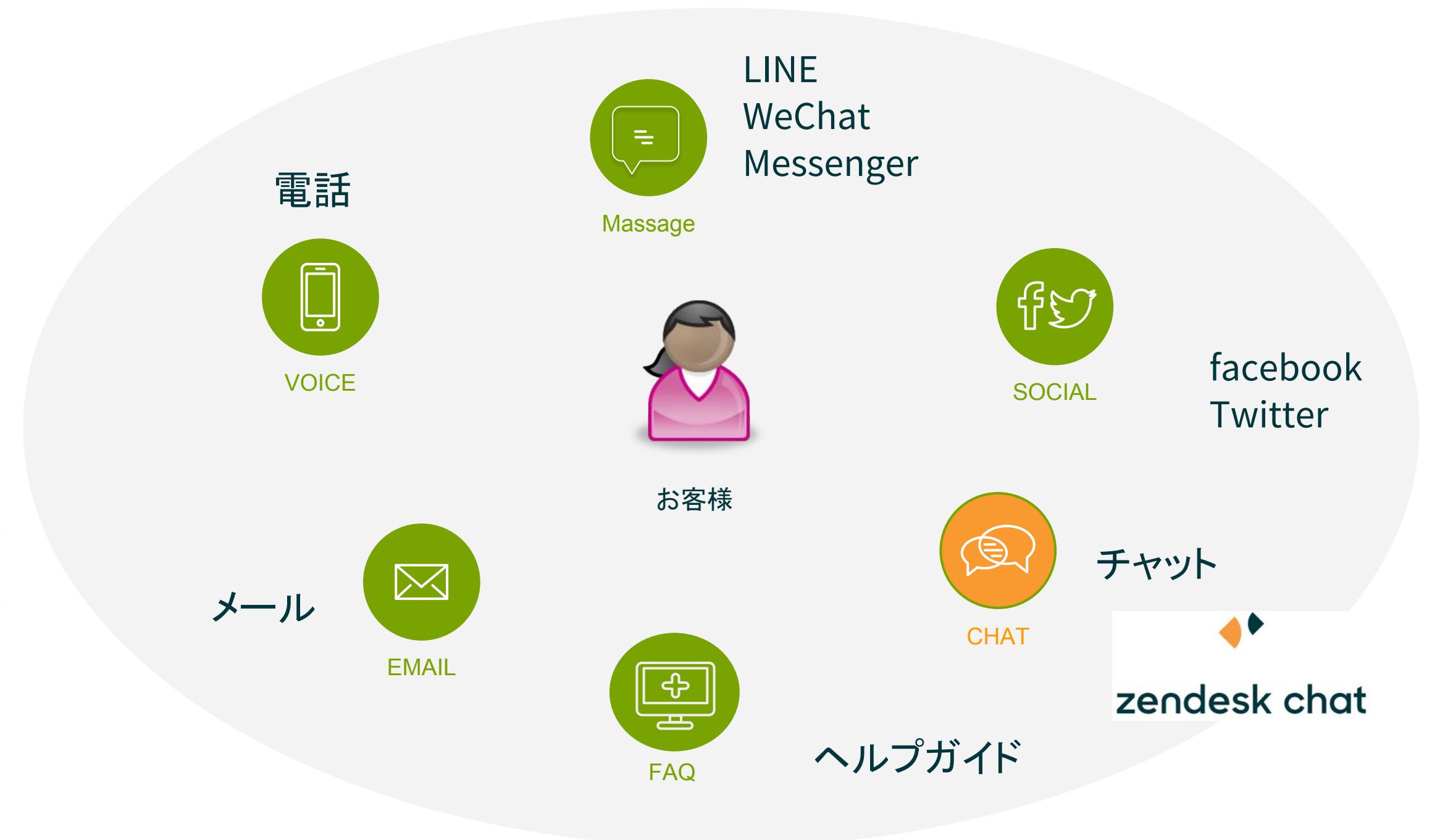
INTERCOM



※独自調査

# Zendesk (ゼンデスク)

107,000社以上の企業に導入されるカスタマーコミュニケーションプラットフォームサービスです



# Zendesk,Inc.との関係



設立:2007年  
本社:米国、サンフランシスコ

107,000社以上に導入されている  
カスタマーサービスプラットフォーム  
「Zendesk(ゼンデスク)」を提供



設立:2000年  
本社:日本、東京都渋谷区

Japan Resellerとして2700社以上にZendesk Chatをはじめとした導入実績あり。企業の課題に沿ったオンライン接客コンサルティングサービスを提供

# サイトにアクセスするだけでチャットで問合せができる



特定アプリのダウンロード不要・友達申請不要

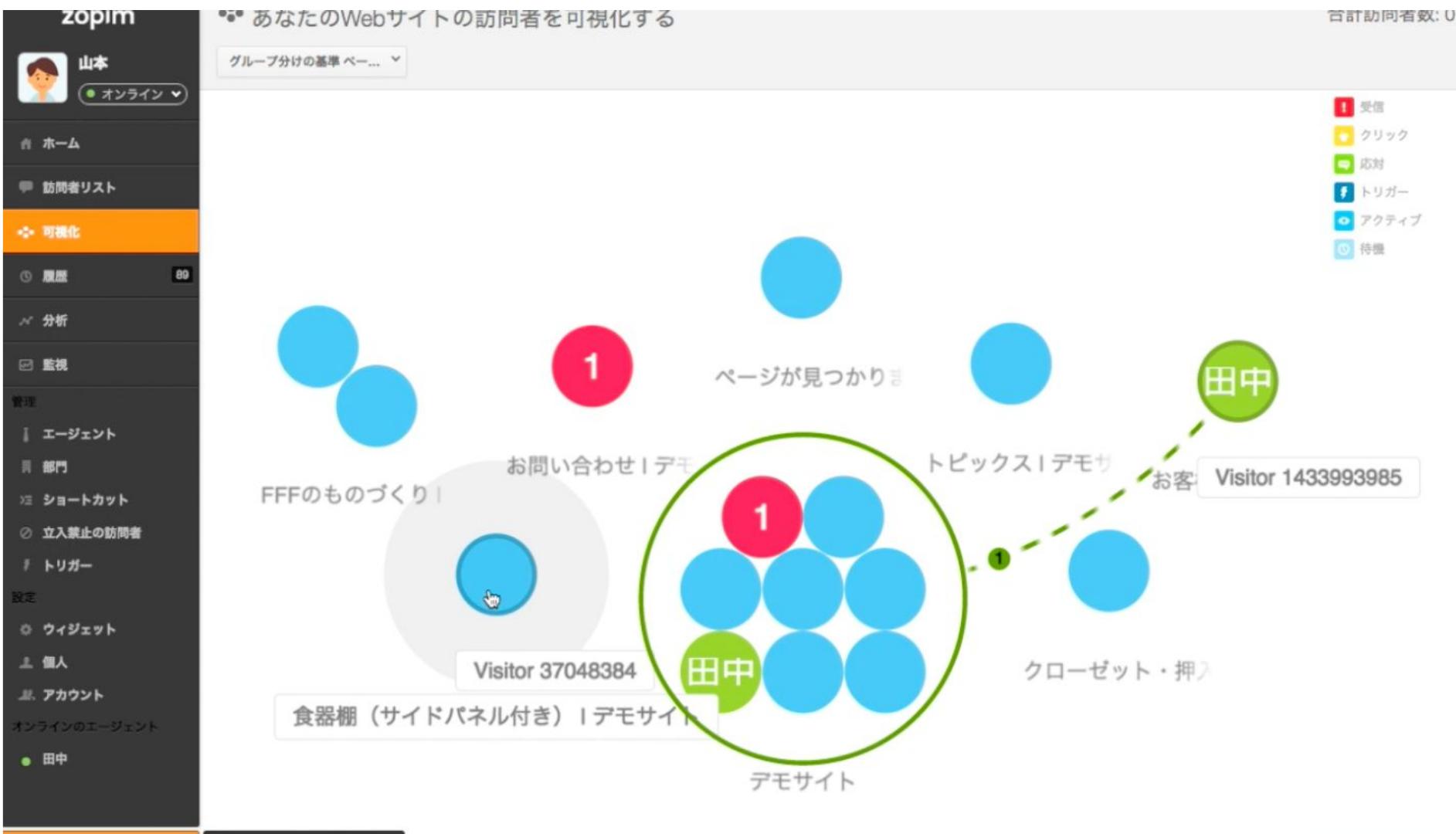
# サイト訪問者の情報がわかる

## サイト訪問時

ページ遷移

ステータス

リアルタイムアクセス数



## チャット中

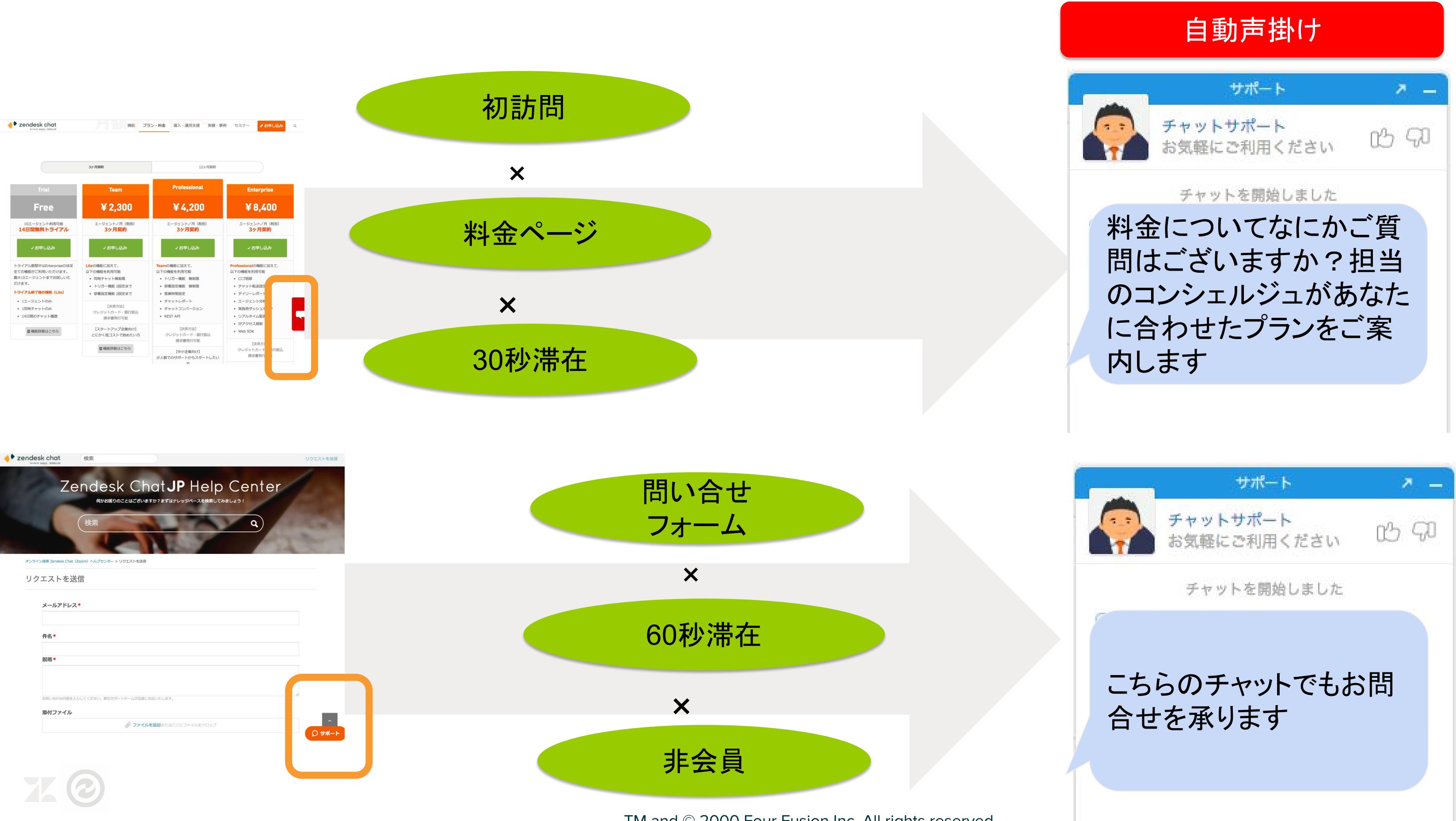
過去アクセス情報

閲覧ページ

会員情報

The screenshot shows a chat interface for '山田太郎' (taro@zopimjp.com) at 12:48. The top bar shows '合計訪問者数: 0' and 'アクション'. The main area displays visitor information: '【1】 RMS: 店舗編集機能', '電話番号を追加', '訪問者についてのメモを追加', 'タグ' (with 'チャットタグの追加'), and 'スタンダードプラン 改装中'. Below this, a summary shows '0 過去のアクセス', '0 過去のチャット', and '2分 サイトアクセス時間'. The bottom section lists a visitor's past interactions: '16 過去のアクセス', '10 過去のチャット', and '3分 サイトアクセス時間'. A sidebar on the right lists '訪問者パス' (with items like 'ダイレクトトラフィック', 'チャットでオンライン接客ならZopim (ゾピム)', '機能 | オンライン接客ゾピム', etc.) and '会員情報'.

# 条件つき自動メッセージでチャットを喚起





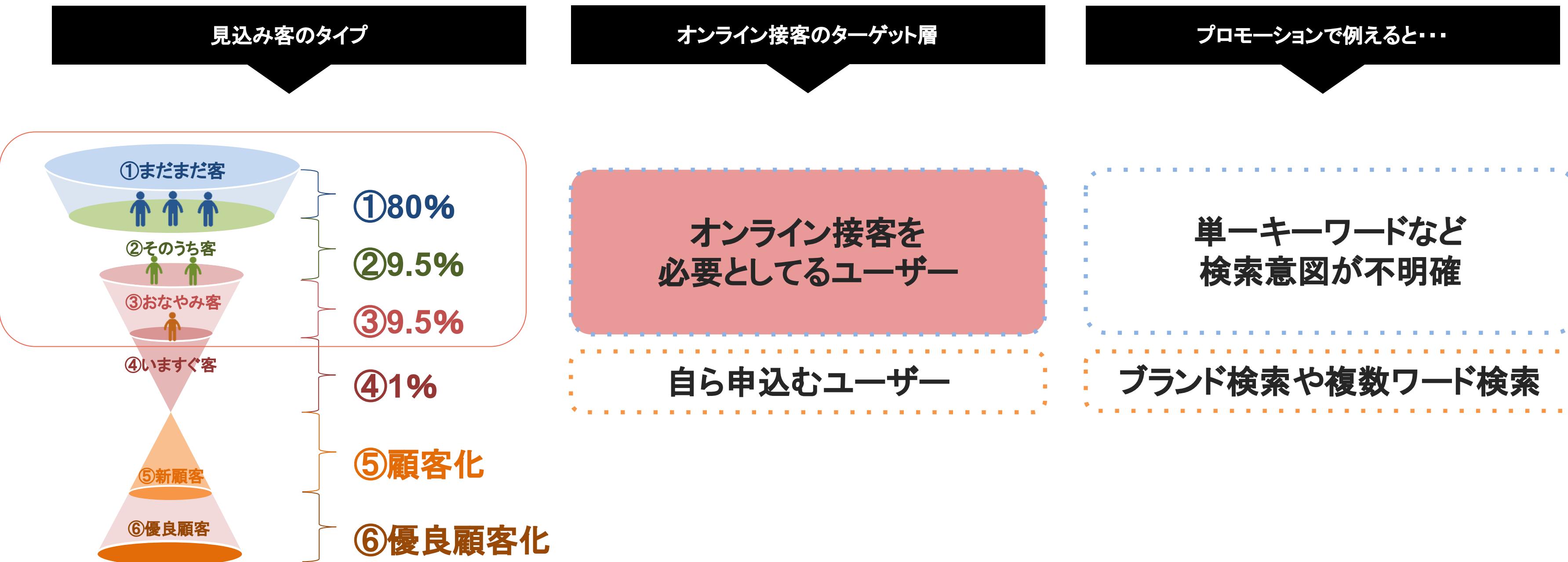
# デモンストレーション

検索「オンライン接客」

URL <https://zopimjp.com/>

# オンライン接客マーケティングの対象

オンライン接客の導入で「まだまだ客」「そのうち客」「おなやみ客」をいち早くお客様へ引き上げることが可能です！



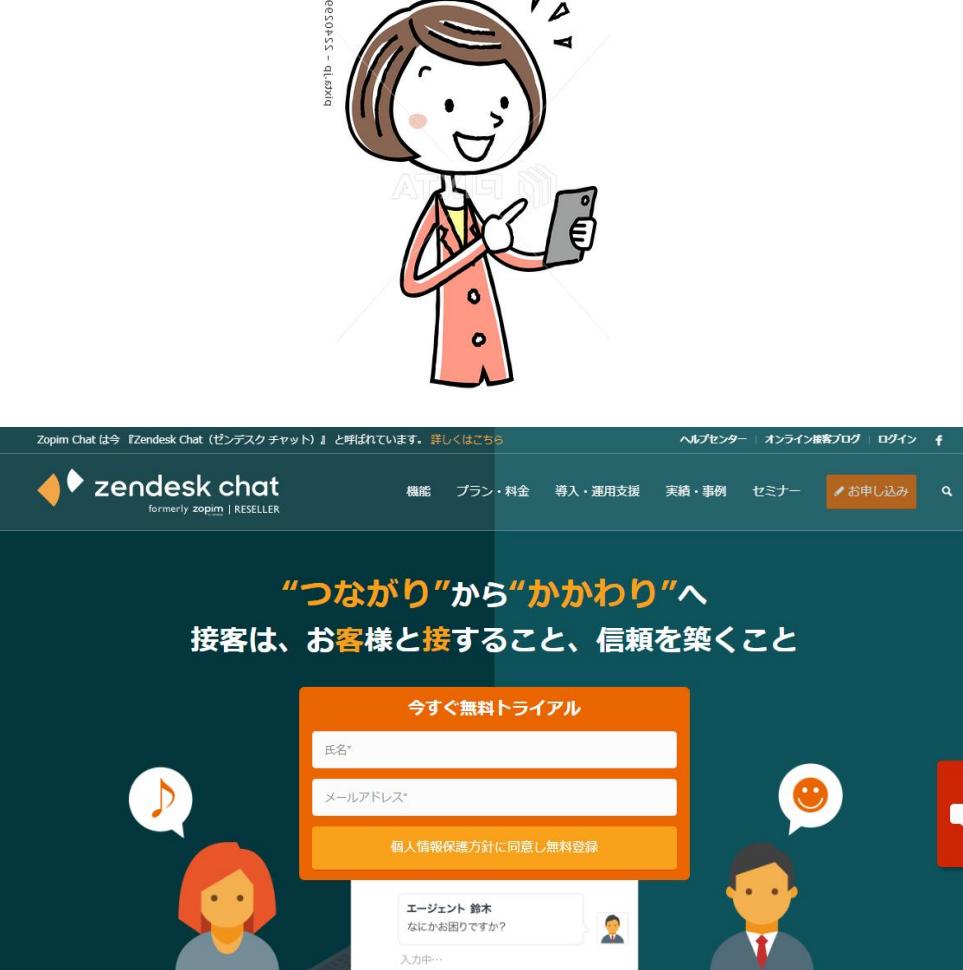
# チャット × Web広告 オンライン接客マーケティングでできること

「サイト訪問者」をイメージしながらチャット対応が可能です！

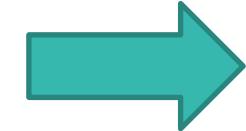
## 検索



## サイト閲覧



## 広告との連携なし



### 【得られる情報例】

流入元: Google  
キーワード: オンライン接客  
性別: 女性  
年齢: 25-34歳  
広告: オンライン接客で新規顧客獲得  
時間帯: 14時  
デバイス: スマホ  
地域: 渋谷  
ランディングページ: 14日間無料ページ

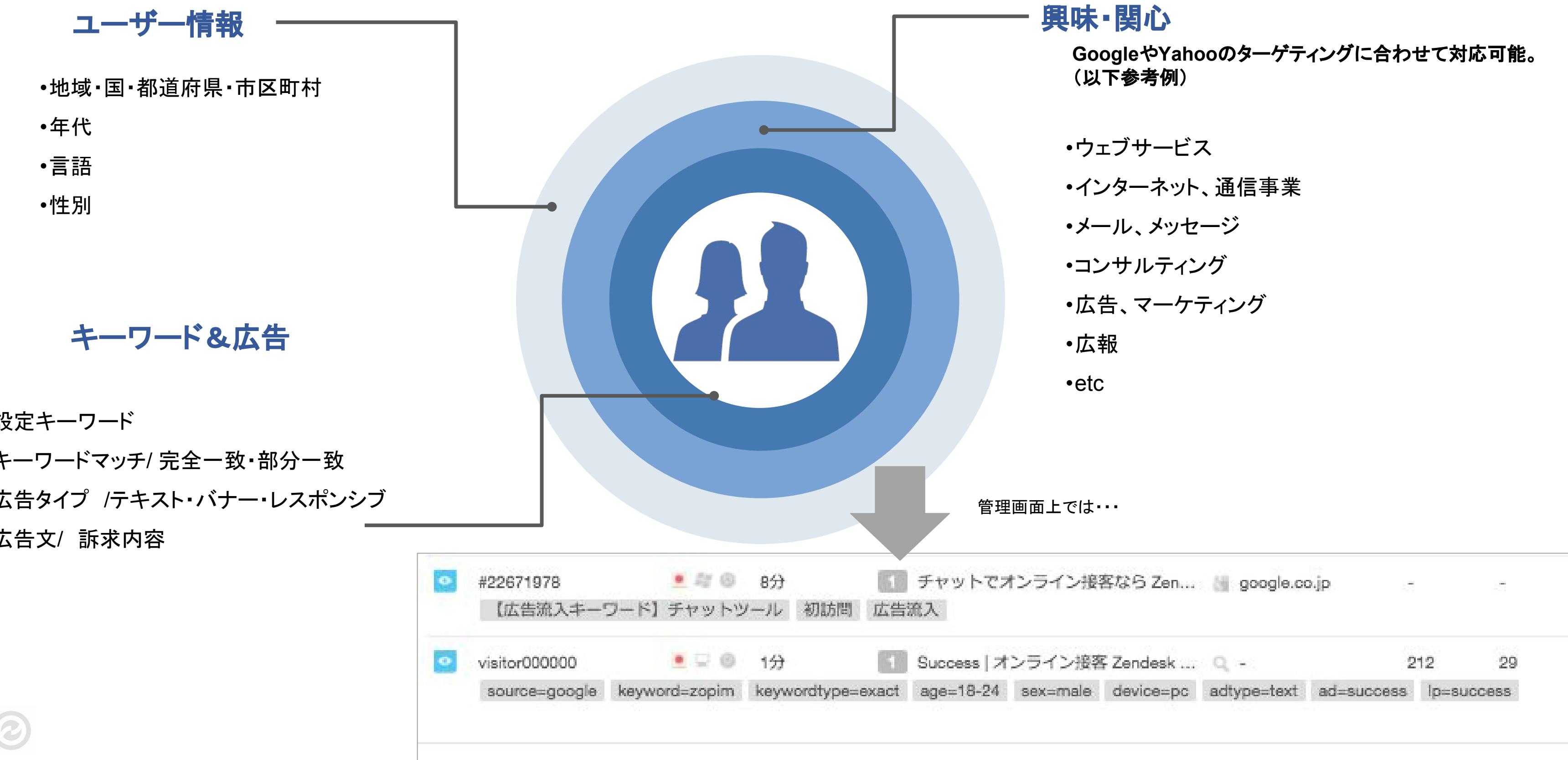
## チャット対応時



## 広告との連携あり



# Web広告の条件に応じてサイト訪問者へ属性を付与する



## ～管理画面イメージ～特定ユーザーへ自動アクション

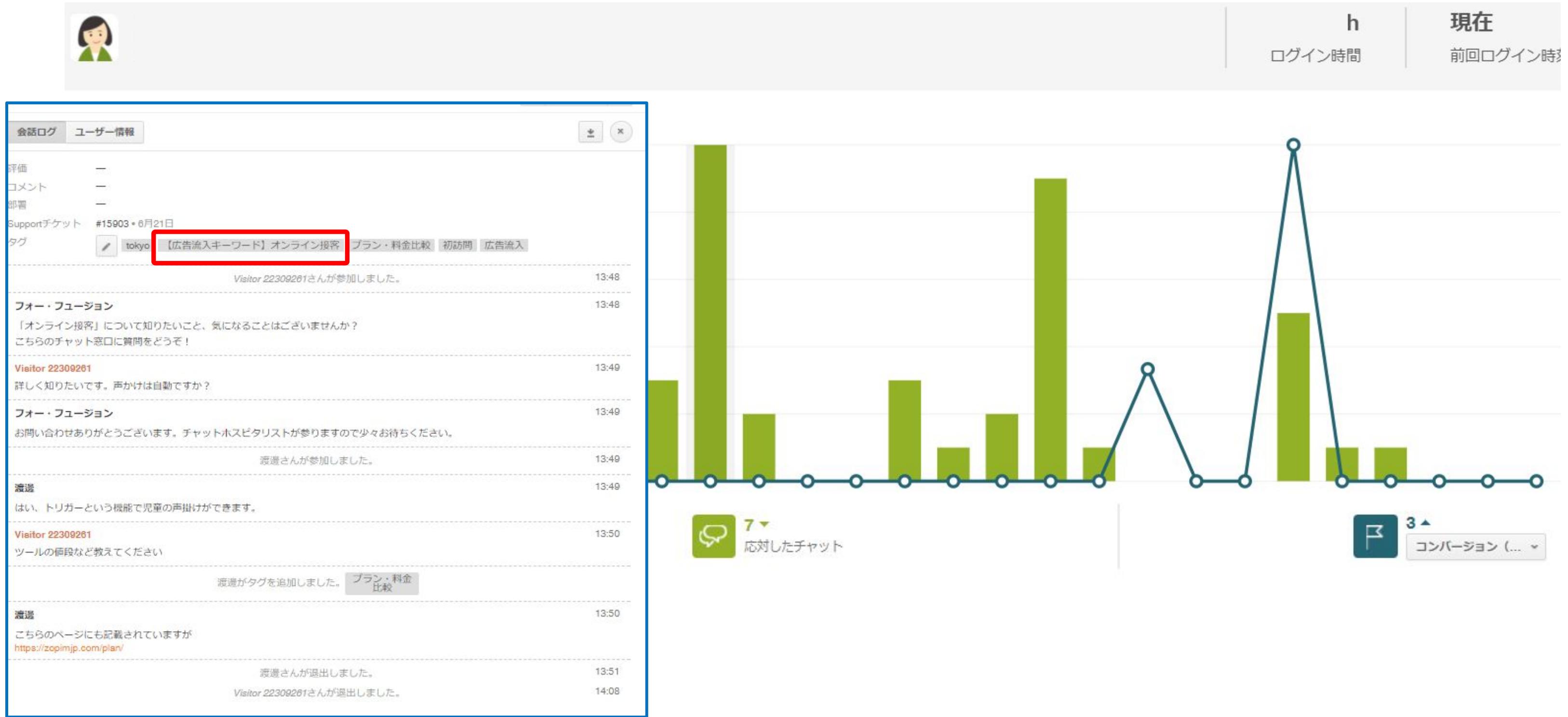
検索広告の流入キーワード別に、自動でチャット上から話しかけることができます。ユーザーがその声掛けに反応したらチャットが始まります。

エンドユーザー画面(サイトアクセス側)

The screenshot shows the Zendesk Chat interface. At the top, there's a banner with the text " zendesk chat formerly zopim | RESELLER". Below it, a navigation bar includes links for "機能", "プラン・料金", "導入・運用支援", "実績・事例", "セミナー", "お申し込み", and a search icon. A large orange callout bubble on the left says "オンラインでもっと身近に" (More accessible online). In the center, a conversation window is open between an "エージェント 鈴木" (Agent Suzuki) and a "お客様" (Customer). The agent's message says "こんにちは" (Hello). On the right, a red box highlights a message from "ソビムChatサポート" (Sobim Chat Support) that reads: "<14日間無料>トライアル受付中 最大10エージェントお試しOK！ チャットを開始しました" (14-day free trial underway! Up to 10 agents available for testing! Chat started). Below this, two messages from the support team say: "フォー・フェュージョン 「オンライン接客」について知りたいこと、気になることはございませんか？" (Four-Fusion: Do you have any questions about 'Online Customer Service'? What would you like to know?) and "こちらのチャット窓口に質問をどうぞ！" (Ask your questions here!).

# ～管理画面イメージ～広告×チャット×コンバージョン

チャット開始率の高いKW／CVにつながったチャット内容分析により、リストイングの改善に活かします。



略語 KW:キーワード CV:コンバージョン

# 料金イメージ

初期費用100,000円~ 月額費用 56,000円~/月

## 初期構築

Chat構築

100,000~円

構築期間:約2週間

- ・現状把握
- ・運用フロー設計
- ・管理画面設計
- ・システム設定代行
- ・コミュニケーションセンター研修
- ・管理者研修

※条件や提供サービスによって金額が異なります

## ライセンス

Chat

21,000円/月

- ・Professionalプラン
- ・J-ウィジェット
- ・3エージェント(OP2+管理者1)

※12ヶ月契約想定  
※J-ウィジェットのsuccess加入割引適用  
(通常6,500円→割引後3,500円)

## 運用開始後の活用支援

Success スモールC

35,000円/月

Chatのみ

Chatシステム操作サポート  
(平日10時-17時/チャット、メール)

JavaScript API テクニカルサポート  
(平日/メール)

Message連携サポート  
(対象:LINE,Messenger,Twitter)

## マーケティング支援

オンライン接客  
マーケティング

広告予算×20%~

チャット代行

月額 30万円~



※ライセンス費用は期間分の一括支払いです

※設定代行の場合は、設定時に弊社設定用として管理権限付与の設定が必要です

クライアント様へWeb集客のご支援をされている企業様、ぜひ「オンライン接客マーケティング」の取り組みをご一緒させていただければと思います。

フォー・フェュージョン株式会社  
WebC事業部  
担当：阿部

Mail [sales@zopim.jp.com](mailto:sales@zopim.jp.com)  
URL <https://zopim.jp.com/>



# 会社概要

社名	フォー・フュージョン株式会社(Four Fusion, Inc.)
本社	東京都渋谷区渋谷2-16-5 マニュライフプレイス渋谷4F
設立	2000年2月
代表取締役社長	鈴木 昭彦
資本金	41,574,659円
事業内容	<p>Zendeskサービスの販売</p> <p>Zendeskインプリサービス開発・販売</p> <p>オンライン接客コンサルティング</p> <p>オンライン接客マーケティング</p> <p>ヘルプガイド構築</p> <p>チャットセンター構築・運営</p>
グループ会社	株式会社ドリームシェア





Copyright© Four Fusion Inc. 「 オンライン接客 」は、フォー・フュージョン株式会社の登録商標です

TM and © 2000 Four Fusion Inc. All rights reserved.

TM and © 2016 Zendesk Inc. All rights reserved.