

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

フォー・フュージョン株式会社
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

KARTE

FLIPDESK

ec-CONCIER
provided by NTT docomo

オンライン接客ツール

zendesk chat

LiveChat

OK SKY

メッセージング



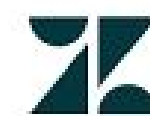
社内チャットツール

slack



chatwork

コミュニケーションプラットフォーム



zendesk

salesforce service cloud



INTERCOM

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



楽天

box

EVERNOTE

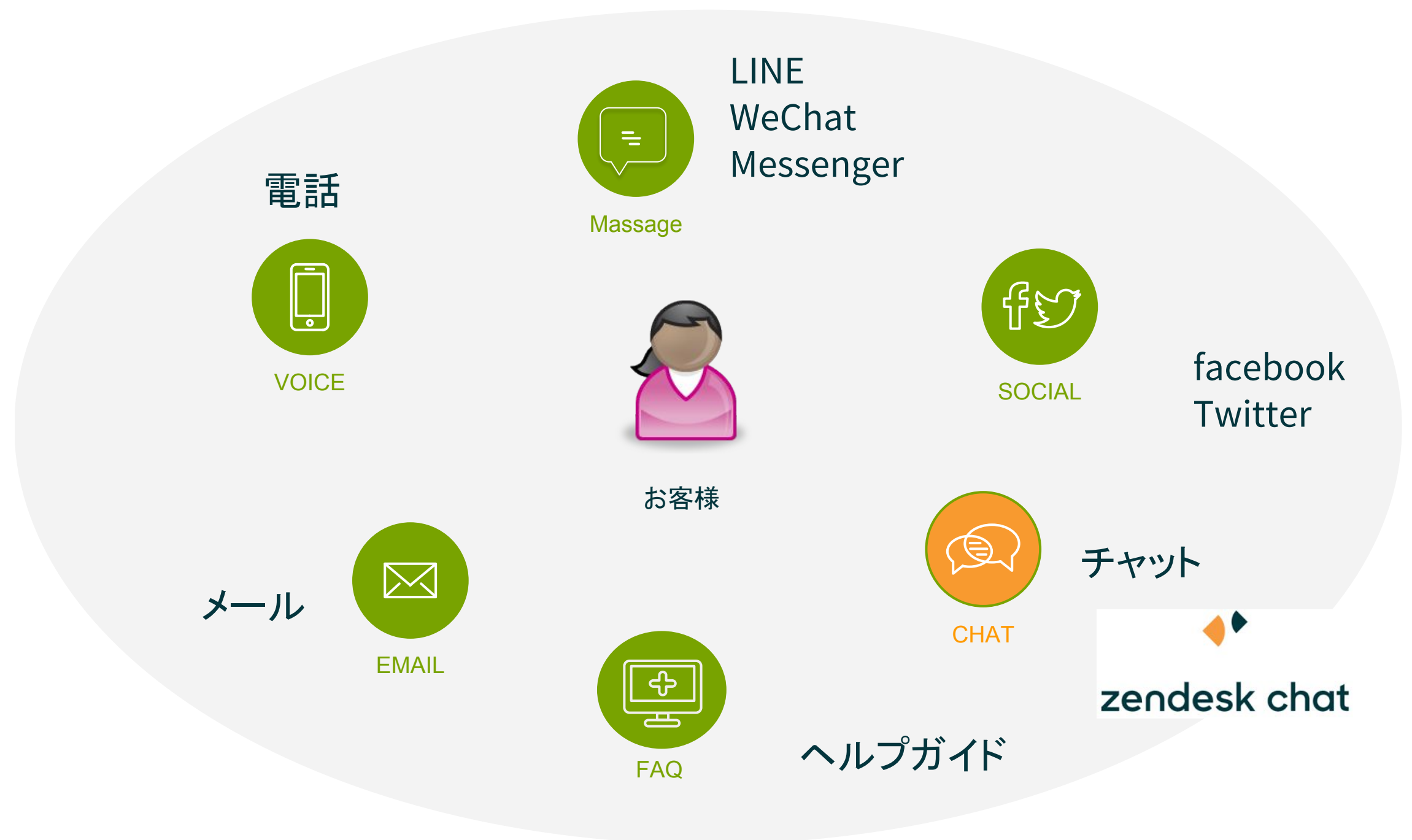
shopify

mixi
GROUP

GROUPON

xerox

L'ORÉAL





設立: 2007年
本社: 米国、サンフランシスコ

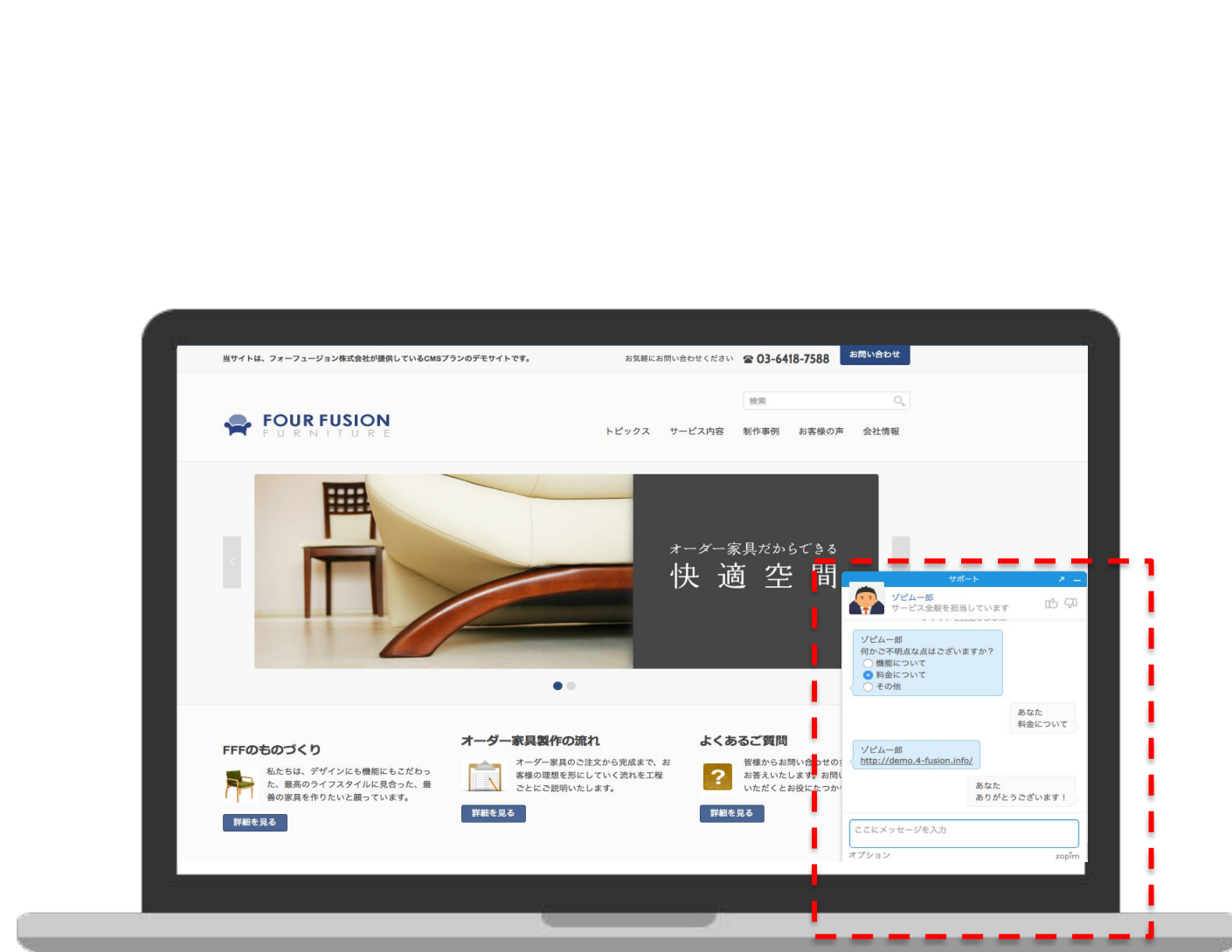
107,000社以上に導入されている
カスタマーサービスプラットフォーム
「Zendesk(ゼンデスク)」を提供



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

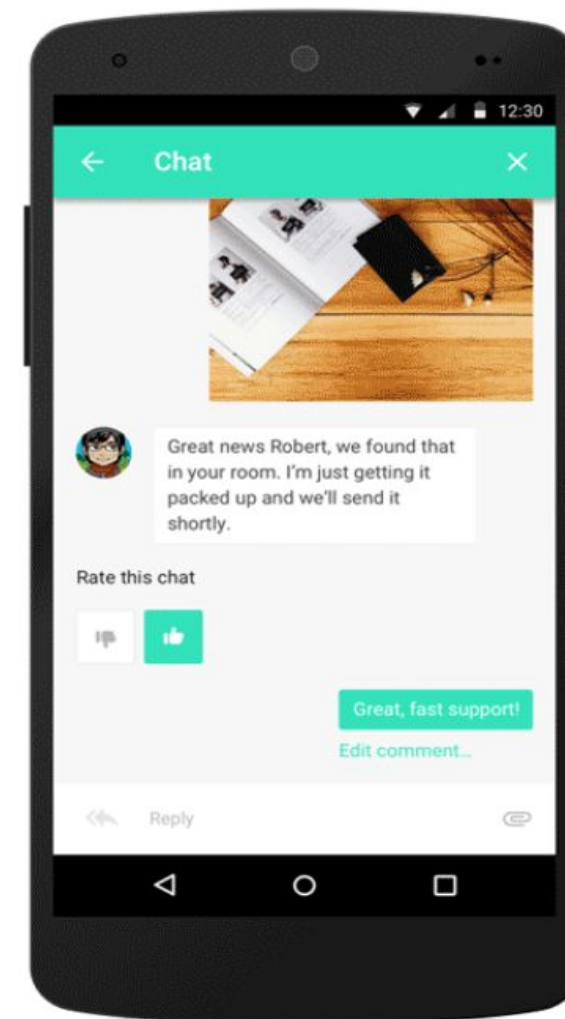
サイトにアクセスするだけでチャットで問合せができる



PC Web



スマホWeb



スマホアプリ(SDK)

特定アプリのダウンロード不要・友達申請不要

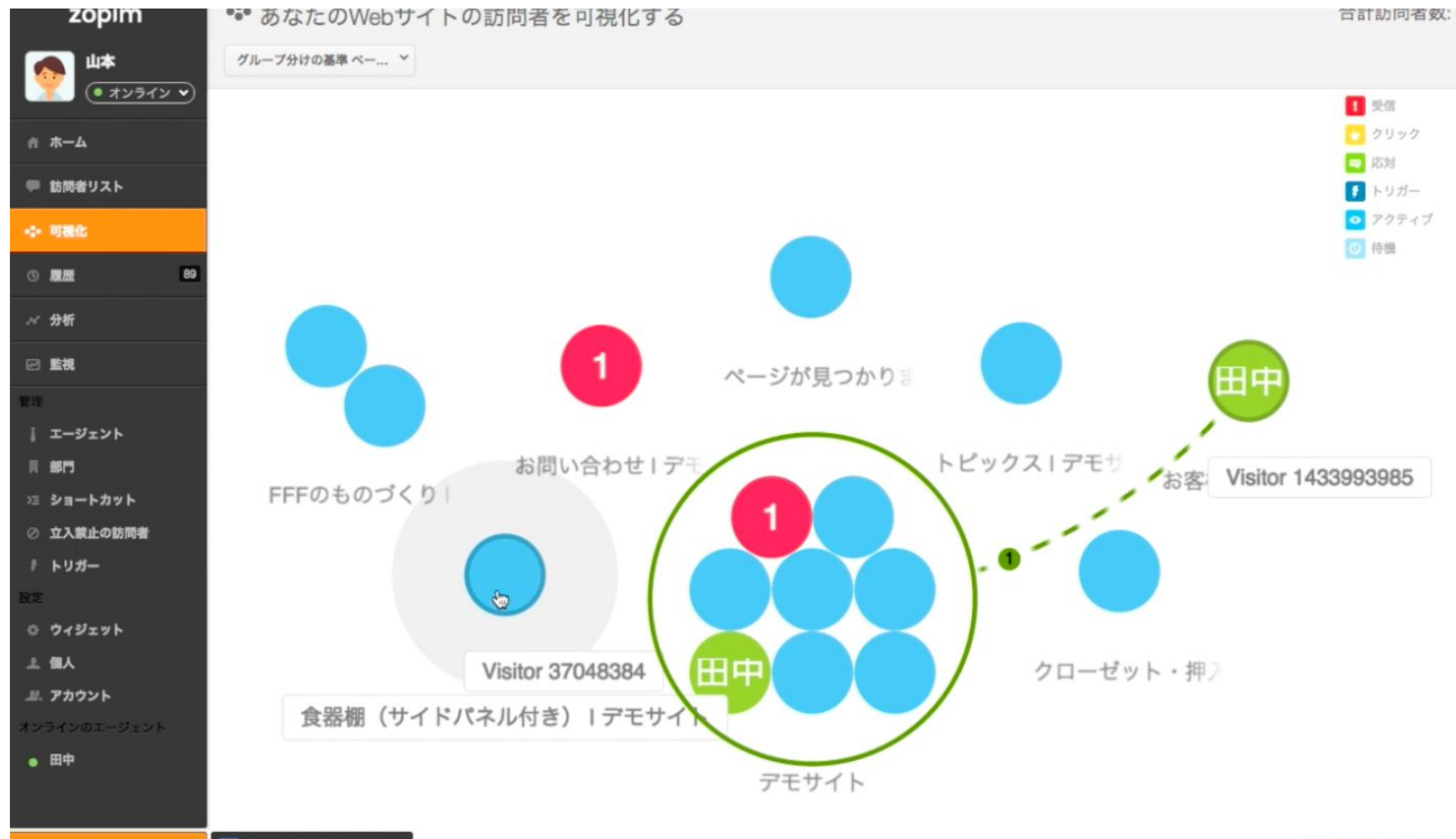
サイト訪問者の情報がわかる

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



条件つき自動メッセージでチャットを喚起



初訪問

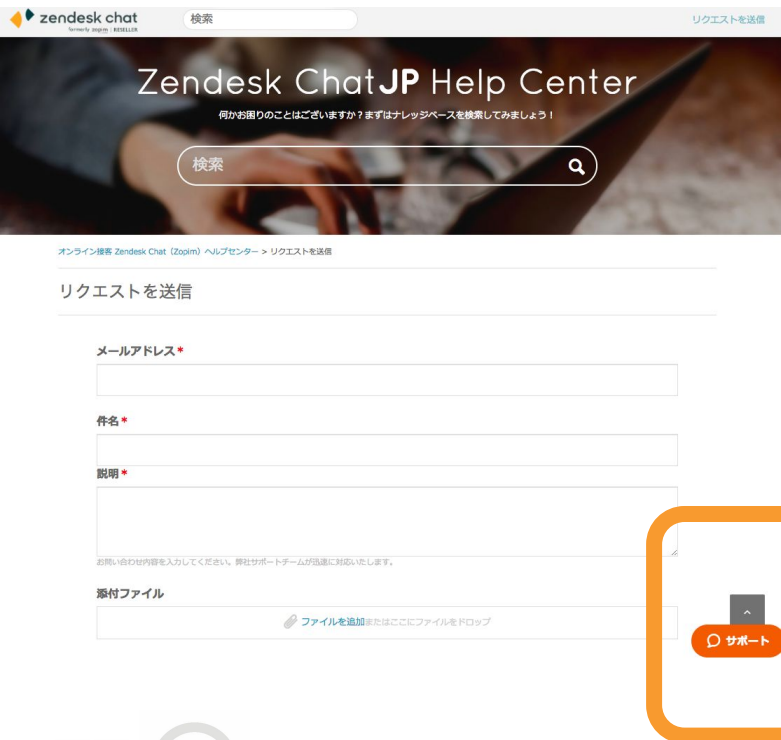
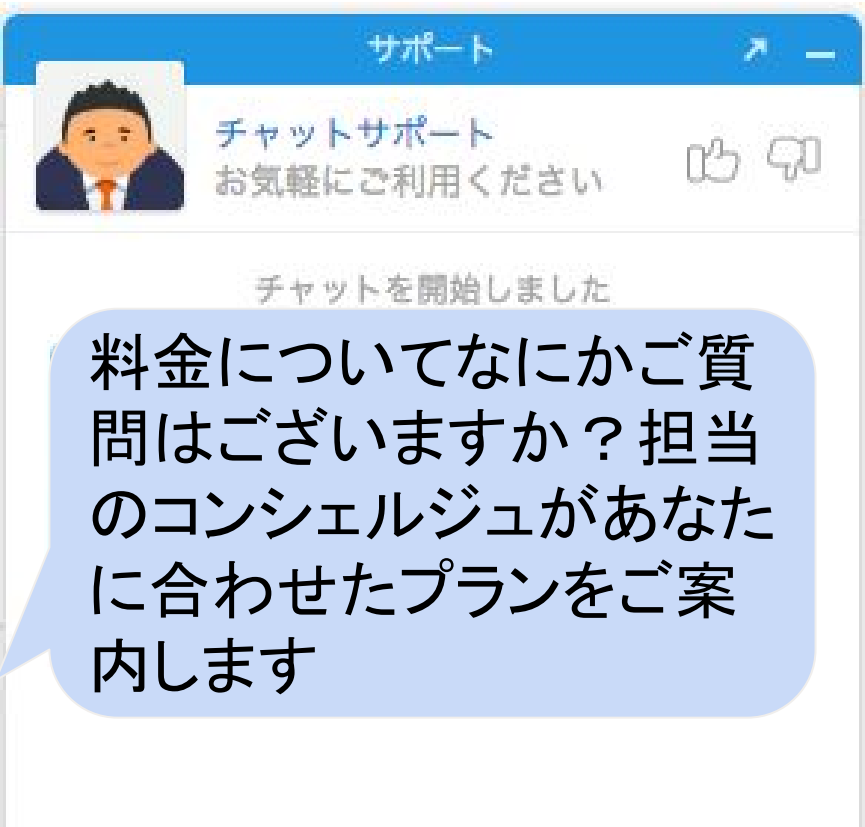
×

料金ページ

×

30秒滞在

自動声掛け



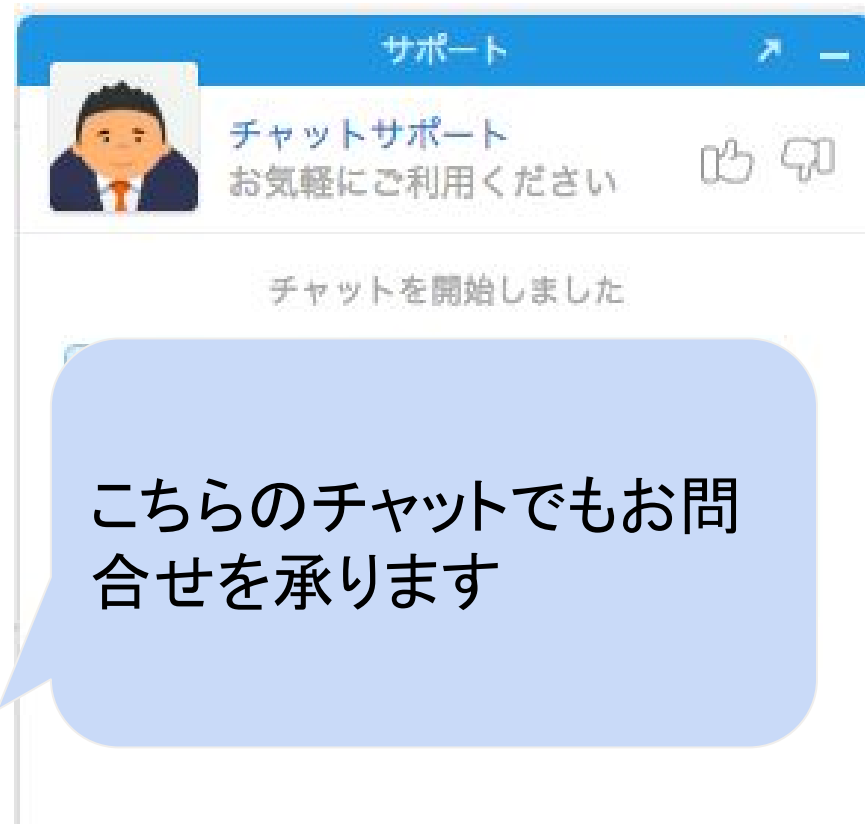
問い合わせ
フォーム

×

60秒滞在

×

非会員





デモンストレーション

検索「オンライン接客」

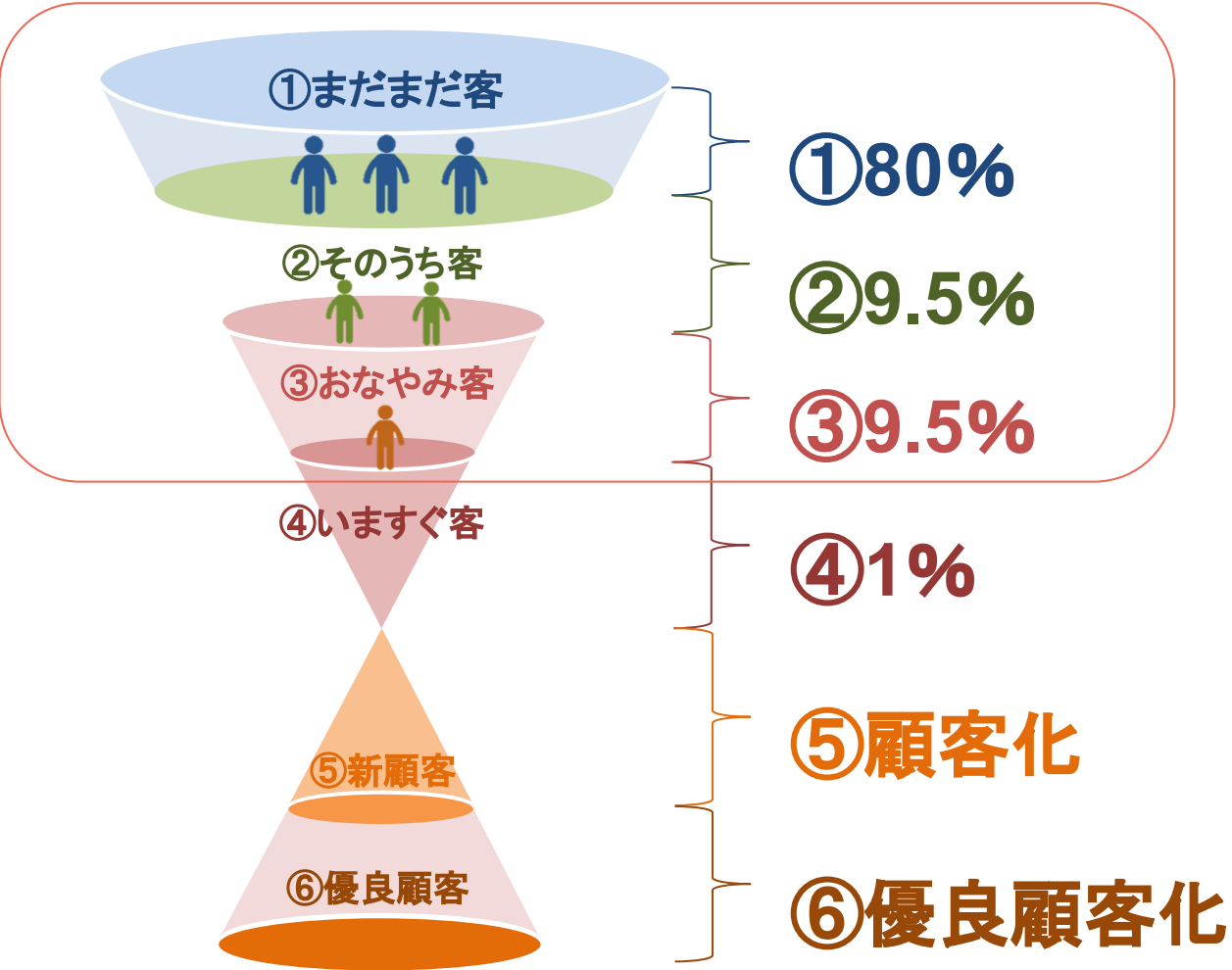
URL <https://zopimjp.com/>

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！

見込み客のタイプ

オンライン接客のターゲット層

プロモーションで例えると...



オンライン接客を
必要としてるユーザー

自ら申込むユーザー

単一キーワードなど
検索意図が不明確

ブランド検索や複数ワード検索

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



チャット対応時



広告との連携なし

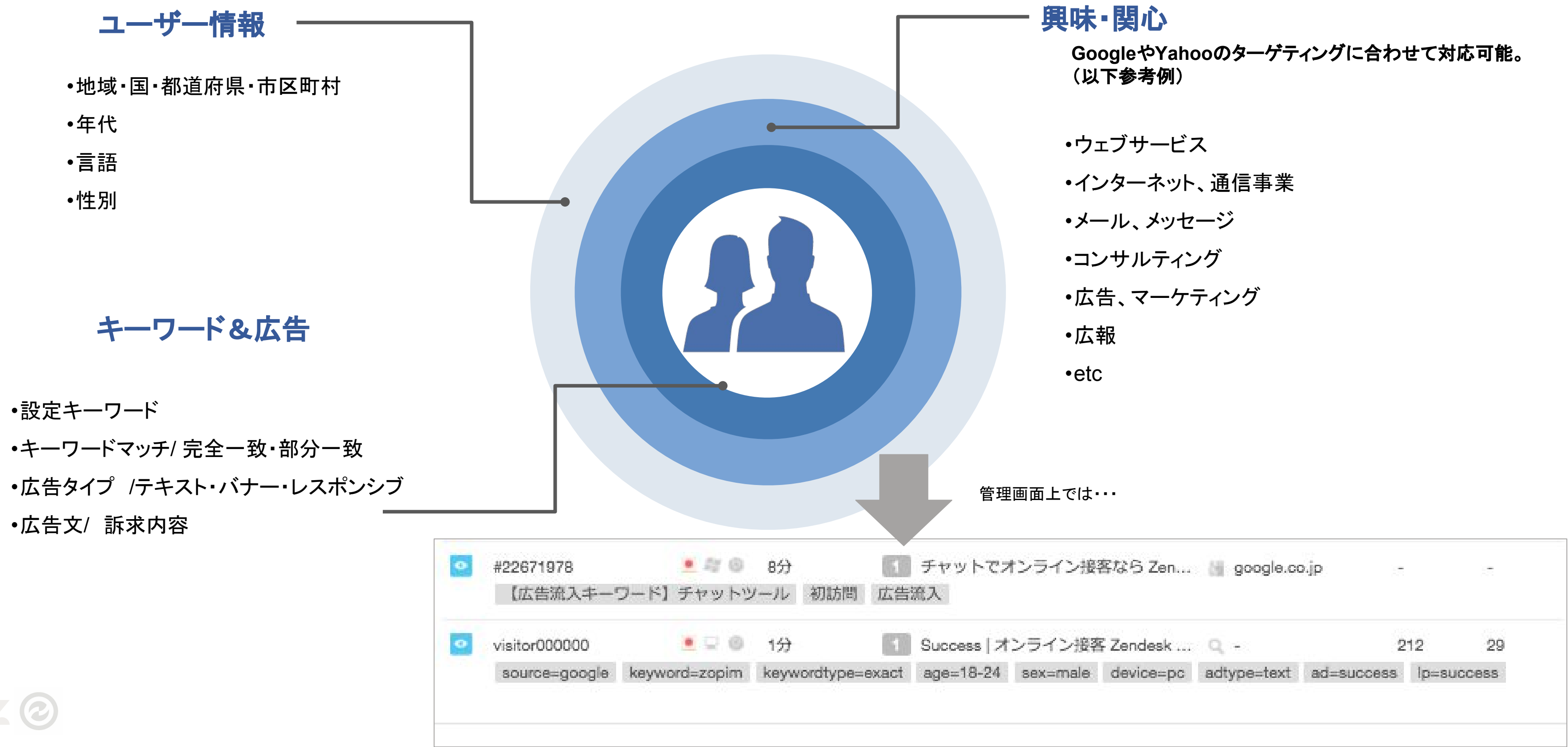


【得られる情報例】
流入元: Google
キーワード: オンライン接客
性別: 女性
年齢: 25-34歳
広告: オンライン接客で新規顧客獲得
時間帯: 14時
デバイス: スマホ
地域: 渋谷
ランディングページ: 14日間無料ページ

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

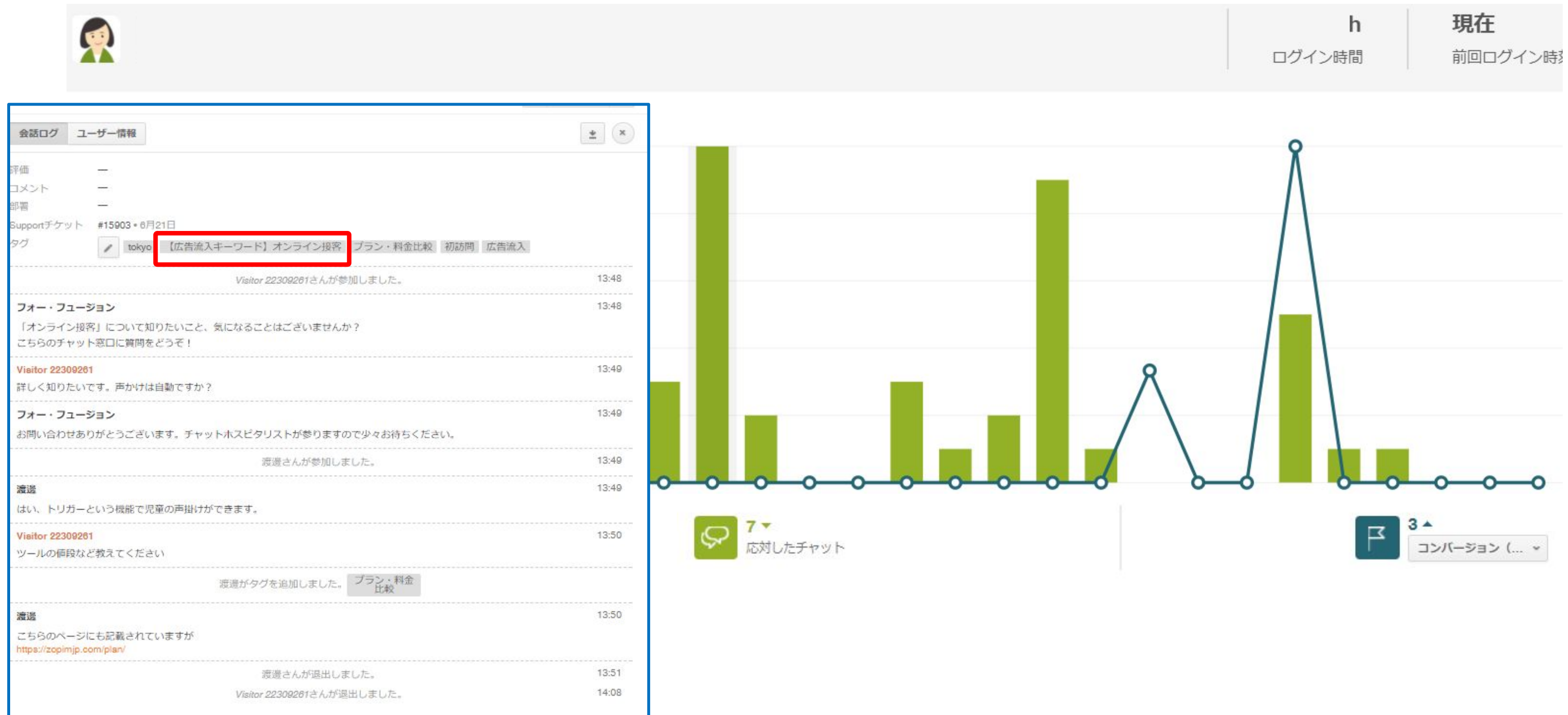
検索広告の流入キーワード別に、自動でチャット上から話しかけることができます。ユーザーがその声掛けに反応したらチャットが始まります。

エンドユーザー画面(サイトアクセス側)

The screenshot displays the Zendesk Chat interface for an end user. The main header includes the Zendesk Chat logo, navigation links (機能, プラン・料金, 導入・運用支援, 実績・事例, セミナー), and a login button (お申し込み). The main content area features a large orange button labeled "オンラインでもっと身近に" and a chat window titled "サポート" with an agent named "エージェント 鈴木" (Customer Support). The chat window shows a message from the customer: "お客様 こんにちは". A sidebar on the right, titled "ソビムChatサポート", contains a trial offer: "<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!". Below this, it says "チャットを開始しました" and lists two messages: "フォー・フュージョン 「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?" and "こちらのチャット窓口に質問をどうぞ!". A red circle highlights the sidebar area.

～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、リスティ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・フュージョン株式会社
WebC事業部
担当：阿部

Mail sales@zopimjp.com
URL <https://zopimjp.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 マニユ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	Zendeskサービスの販売
	Zendeskインプリサービス開発・販売
	オンライン接客コンサルティング
	オンライン接客マーケティング
	ヘルプガイド構築
グループ会社	WebC事業
	チャットセンター構築・運営
グループ会社	株式会社ドリームシェア



サービスラインナップ



chat



guide



connect



explore



message



support



talk



サービスラインナップ



Chat Center
provided by Four Fusion Inc.

Success



AUTHORIZED
SOLUTION
PROVIDER





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.