

はじめてのチャットボット

チャットディーラー
Chat Dealer



株式会社ラクス

チャットボットとは

毎日の『問い合わせ対応』でお困りごとはありませんか？

Webサイトにチャットウィンドウを設置することで、よくある問い合わせに自動応答が可能で、問い合わせ対応の負担を削減し、業務の効率化とユーザー満足度の向上を実現できます。

PC
で利用

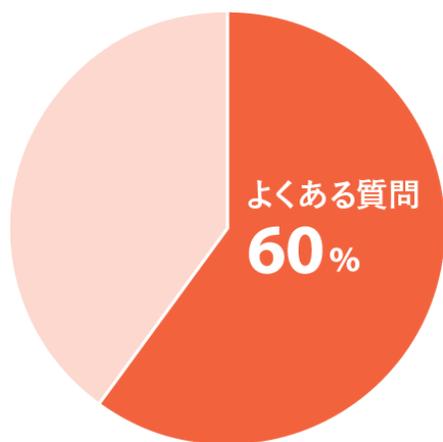


スマホ
で利用



【企業】よくある問い合わせの件数が多い

お問い合わせ内容の割合



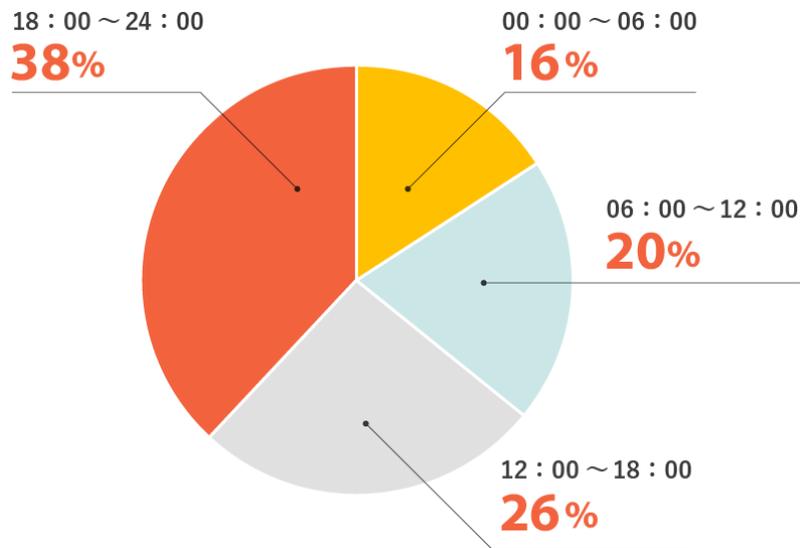
お客様からのお問い合わせのうち、
60%は“よくある内容の質問”
とされています。



FAQページに掲載しているような
よくある問い合わせに貴重な時間を奪われている

【企業】営業時間外に対応できない

Q 問い合わせに対して24時間回答を得られるとしたら
どの時間帯に問い合わせを行いたいですか？(複数回答可)



54%の方が
営業時間外に問い合わせをしたい

※営業時間を10:00~18:00とした場合

➡ 問い合わせニーズと受付体制がミスマッチを起こしている

対策が必須

お客様と企業のミスマッチを解消することで
顧客満足度を高めつつ、対応稼働も大幅に削減



お客様



企業

- ・手軽に問い合わせできる
- ・すぐに回答をもらえる
- ・待ち時間がほとんどない

- ・よくある問い合わせの件数が減る
- ・営業時間外でも回答ができる

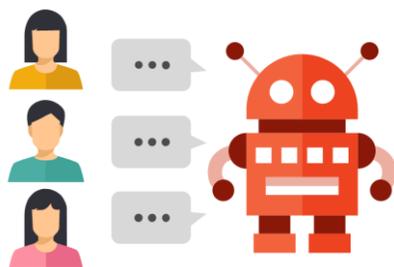


チャットディーラー

Chat Dealer に全ておまかせ！

チャットディーラーだからできること

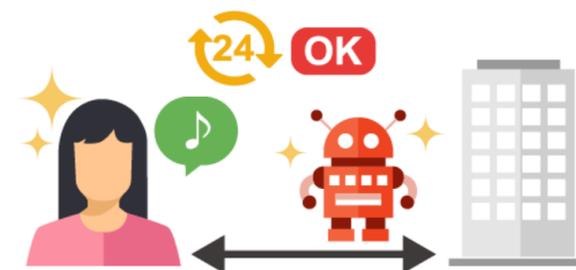
— Webサイト上でスタッフの代わりにお客様対応を行う



よくある問い合わせに
自動回答



会話を進めて適切なFAQへ
ナビゲーション



営業時間外の問い合わせも
自動で即時対応



チャットボットの自動回答によりお客様対応の自動化を実現
スタッフの対応稼働を削減して業務効率化

チャットディーラーの導入効果

Before

お客様



- × もっと手軽に問い合わせしたい
- × すぐに回答がほしい
- × 待ち時間を少なくしたい



After

- ◎ 手軽に問い合わせできる
- ◎ すぐに回答をもらえる
- ◎ 待ち時間がほとんどない

企業



- × よくある問い合わせの件数が多い
- × 営業時間外に対応できない



- ◎ よくある問い合わせの件数が減る
- ◎ 営業時間外でも回答ができる

機能一覧



有人対応切り替え

チャットボットからオペレーターの有人対応へスムーズに切り替えできます。



カスタムデザイン

チャットウィンドウの色味やアイコンの形、表示項目の有無など用途に合わせてカスタマイズできます。



問い合わせフォーム表示

チャットボットの自動回答だけでは解決できない場合に、問い合わせフォームを表示できます。



シナリオ出し分け

訪問中のページURLに応じて、シナリオを自動で出し分けできます。



営業時間

営業時間を設定することで、時間帯に応じたチャットボットの運用ができます。



エラー自動検知

シナリオにエラーがあった場合、自動で検知して警告マークを表示、エラー内容を確認できます。



ダッシュボード

訪問者数やチャットの利用率など、チャットの稼働状況を視覚的に確認できます。



動作テスト

Webサイトに公開する前にチャットボットが正常に動作するかテストできます。



URL・QRコード表示

URLクリックやQRコード読み取りでもチャットを表示できます。



履歴のCSV出力

訪問者別、チャット別でこれまでの履歴を確認、CSV出力できます。



アクセスログ

チャットボットの登録・更新・削除をした際の履歴をログとして取得できます。



IPアクセス制限

指定したIPアドレス以外からのアクセスを制限することができます。



バナー表示

Webサイト訪問からの経過時間などに応じて、お客様に見せたいバナーをポップアップ表示できます。



メールディーラー連携

姉妹ツール「メールディーラー」と連携すると、チャット・メール・電話のやりとりを一元管理できます。



LINE連携

LINE公式アカウントに届いた問い合わせをチャットディーラーで対応できます。



API連携

基幹システムやご利用中のサービスとシームレスに繋がり、データ連携を実現できます。

オプション

オプション