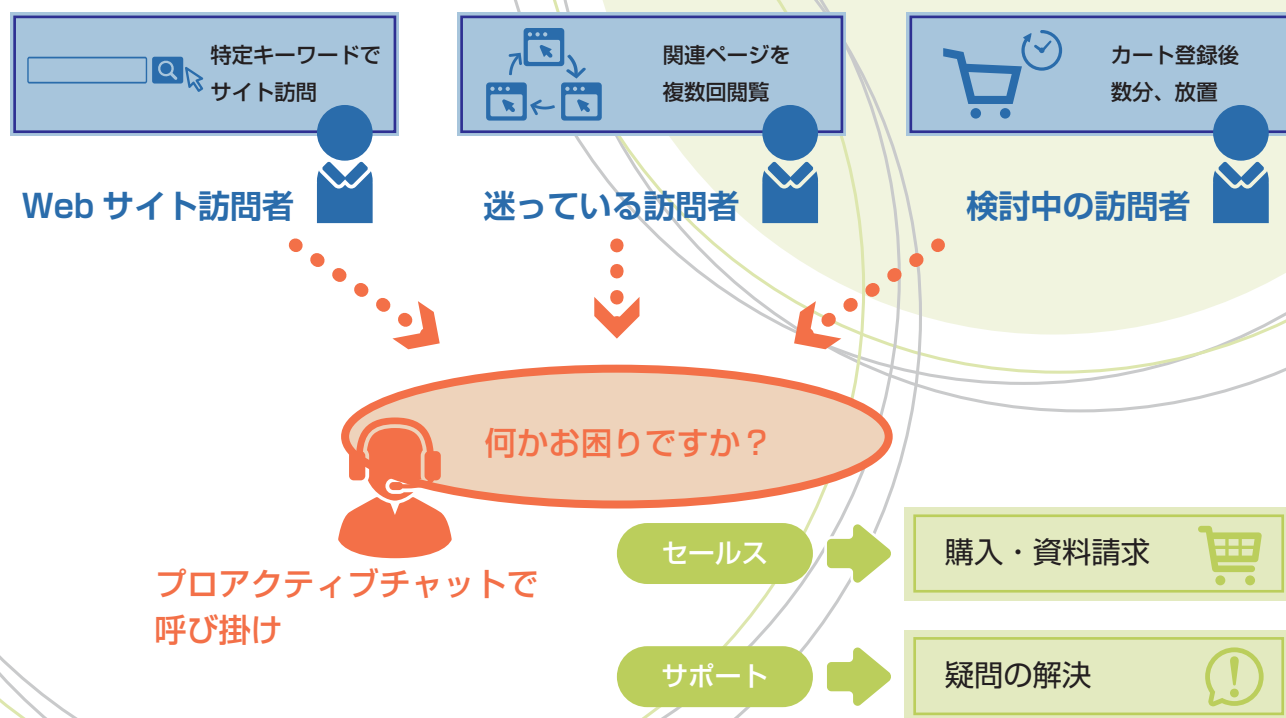


Web サイト訪問者の行動を分析し、有望なお客様をモデル化。そのモデルに合致する訪問者へチャットで自動的に呼び掛け、効率的な接客で購入を促進します。

オンライン接客で Web サイトの 価値を最大化

Web サイトでお客様に最適なタイミングで呼び掛け



これまでのチャットとの違い

Web サイト訪問者のクリックを待つチャットと違い、訪問者の行動をトリガーとしてチャットで自動的に呼び掛け、接客します。まさに店舗の店員の接客を Web サイトで実現する仕組みです。

これまでのチャット



オンライン接客



店舗の接客



プロアクティブチャット 3つの成功要因 (IT+BPO)

プロアクティブチャットの導入を成功させるには、分析・モデル化・運用の3つが重要です。

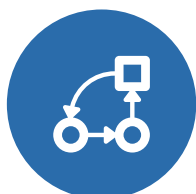
Web サイト訪問者の行動を分析し、呼び掛ける対象を設定します。また、チャットはテキストを用いたコミュニケーションであるため、特有の話法やツールが必要になります。

当社は、IT スキルが必要な行動分析とモデル化、そして BPO のノウハウが重要なチャット運用を、一体で提供し、チャットの運用を成功に導きます。



現状分析

- ・アクセスログ解析
- ・データ/テキストマイニング
- ・購買分析
- ・アンケート分析



モデル化

- ・ABテストの実施
- ・呼び掛けパターンの発見
- ・ルールの構築/管理



運用

- ・テキストを用いた応対スキル
- ・トークスクリプトの構築
- ・複数同時接客の管理
- ・応対品質管理

プロアクティブチャット+αで実現できること

プロアクティブチャットと他のシステムと連携させることで、多様な活用ができます。

チャットを始める前に、人工知能を持つエージェント FAQ (※) が簡単な質問に回答し、応対コストの効率化を図ったり、マーケティングオートメーション (MA) と連携し、セールス活動の効率化を図ったり、先端の IT 技術を組み合わせることで企業のビジネスを成功に導きます。



チャット開始前に、簡単な質問の回答や切り分けをエージェント FAQ (※) で実施。チャットセッション数を最適化します



チャット応対後、FAQ サイトへ誘導し、テキストだけでは伝わりにくい内容をサポート。分かりやすさの向上とチャット応対時間の効率化を図ります



MA とチャットの連携により、見込み顧客へ最適なタイミングでコンタクトを取り、コミュニケーションや VIP 対応ができます

(*) エージェント FAQ とは

Web サイトに設置したキャラクターが、お客様からの質問に自然な会話文でお応えするサービスです。お困りごとの自己解決を実現します。詳しくは別紙リーフレットをご覧ください。

サービスに関するお問合せ

<http://www.scskserviceware.co.jp>

SCSK SCSKサービスウェア株式会社

本社オフィス 〒135-0061 東京都江東区豊洲3-2-24 豊洲フォレシア12F
大阪オフィス 〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜1-8-16 大阪証券取引所ビル11F
名古屋オフィス 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦2-16-26 SC伏見BLDG.5F

03-6890-2540

受付時間 / 9:00 ~ 18:00 (土日祝日を除く)

※掲載されている製品/サービス名称、社名、ロゴマークなどは該当する各社の商標または登録商標です。
Copyright SCSK ServiceWare Corporation. All rights reserved.

2015年12月現在