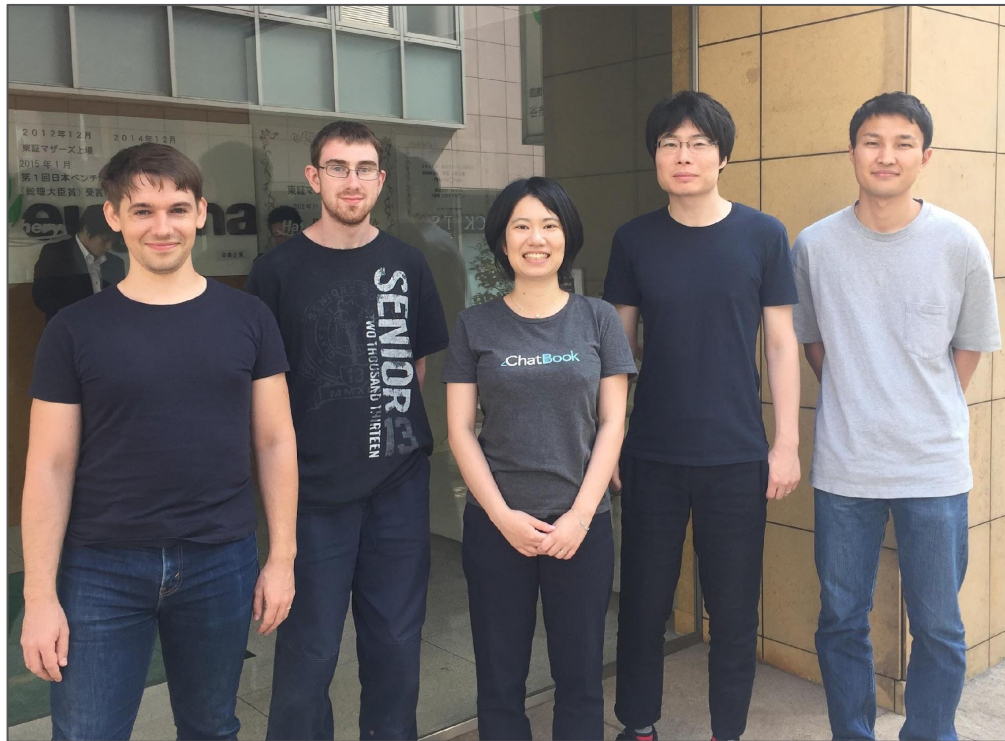


コミュニケーションの自動化で
リード獲得と顧客体験の向上

Craft Chat

サービスのご案内

株式会社クラフター



会社名	株式会社クラフター
住所	東京都港区赤坂一丁目12番32号 アーク森ビル25階
代表取締役	小島 舞子
資本金	6億円
グループ会社	マネックスグループ株式会社
事業内容	新規顧客獲得を促し、企業のDX支援をするマーケティングオートメーションツール「CraftChat」の企画運営。ChatGPTを企業・自治体が安全に使える「Crew」の企画運営。

API連携ツール

CRM



MA



Working Share



CRM



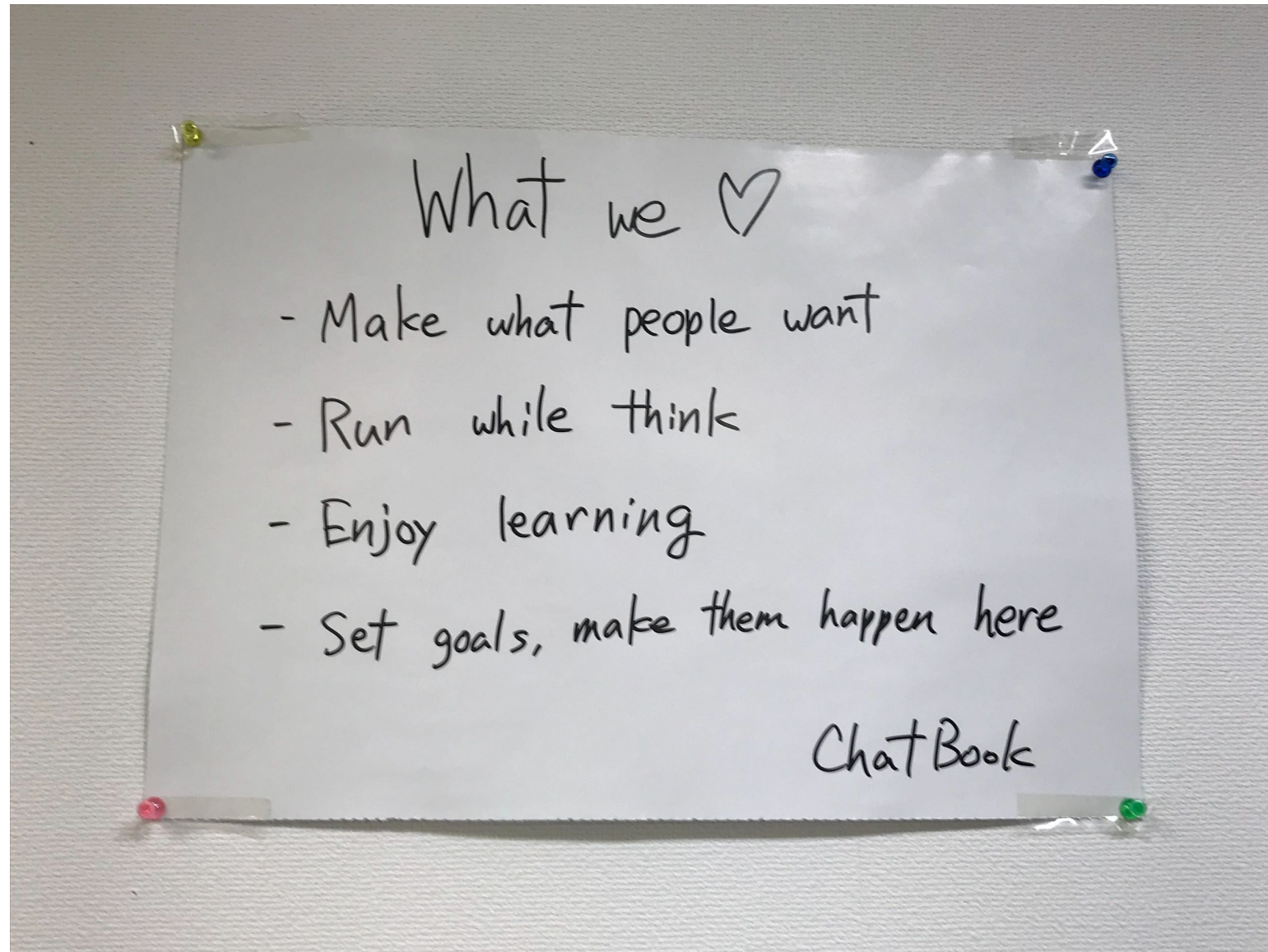
メディア掲載実績

日本経済新聞

朝日新聞
DIGITAL



世界を自動化して人生に自由と楽しさを



Make What People Want

顧客を常に考えて行動せよ

Run While Think

考えながら走る

Enjoy Learning

学ぶことを楽しむ

Set Goals, Make them Happen Here

人生の目標を決めここで叶える

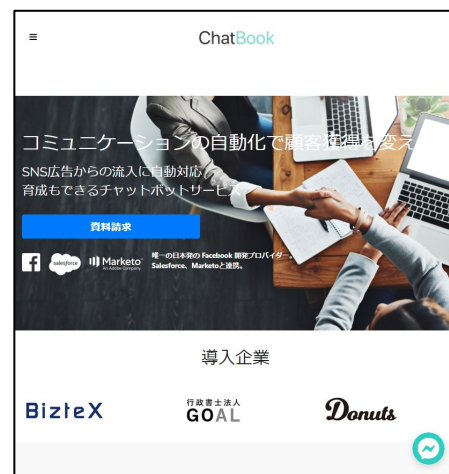
クラフター社のご紹介

企業の顧客獲得・DXを支援するサービスを提供。
2018年の創業から累計300社以上を支援

CraftChat for SNS

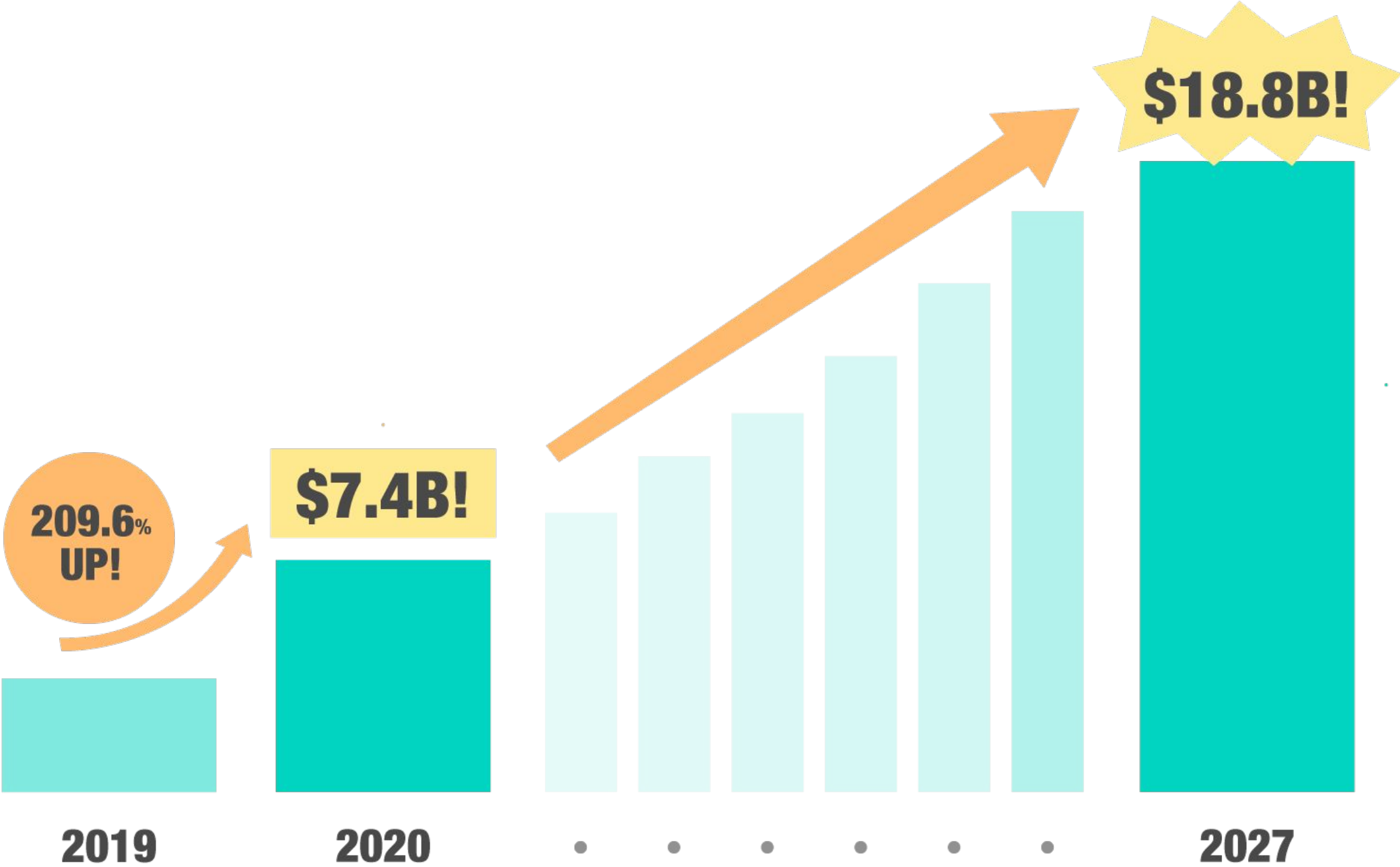
CraftChat Web接客

データ連携先一覧

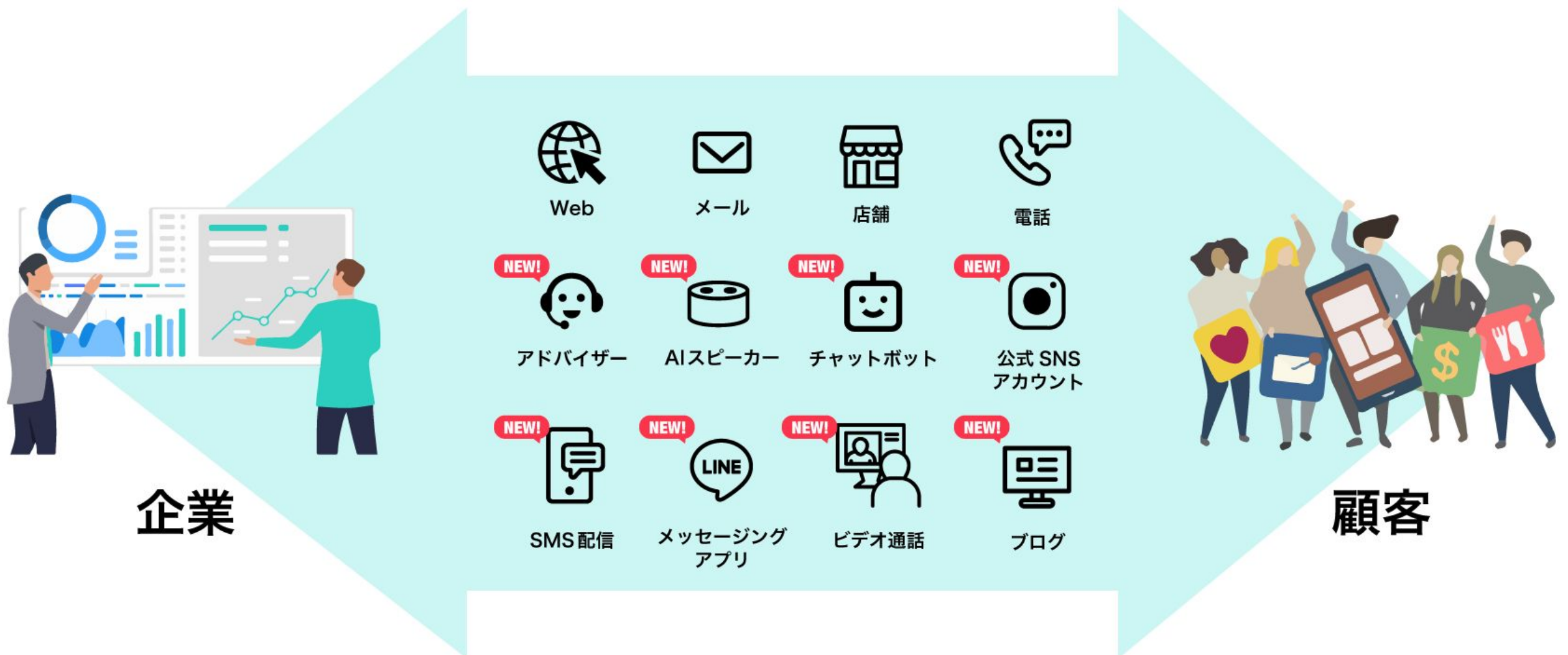


- CraftChat for SNSは、企業のSNSでの販促活動の支援
- CraftChat for Webは、企業のWebサイトにおける顧客体験の改善やデジタルトランスフォーメーションの推進を支援

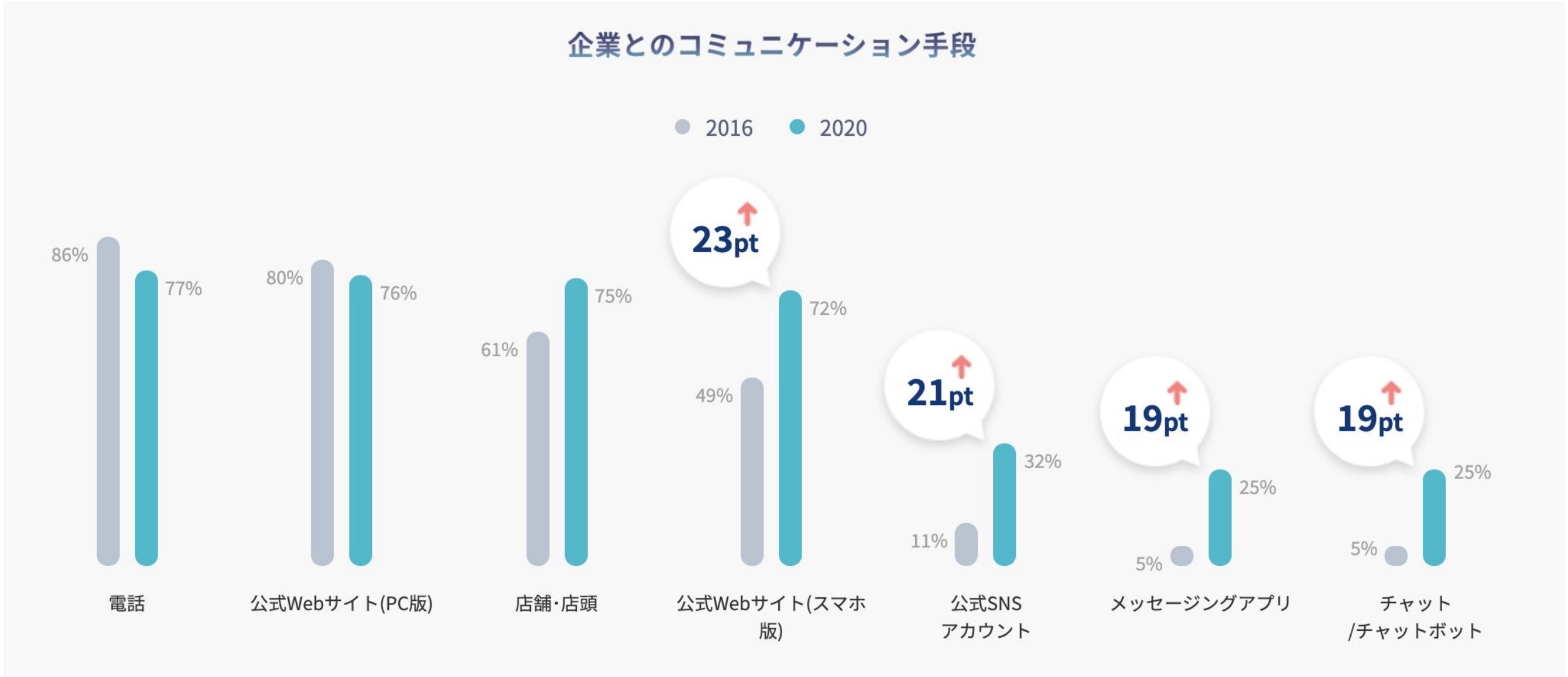
加速するオンラインコマース



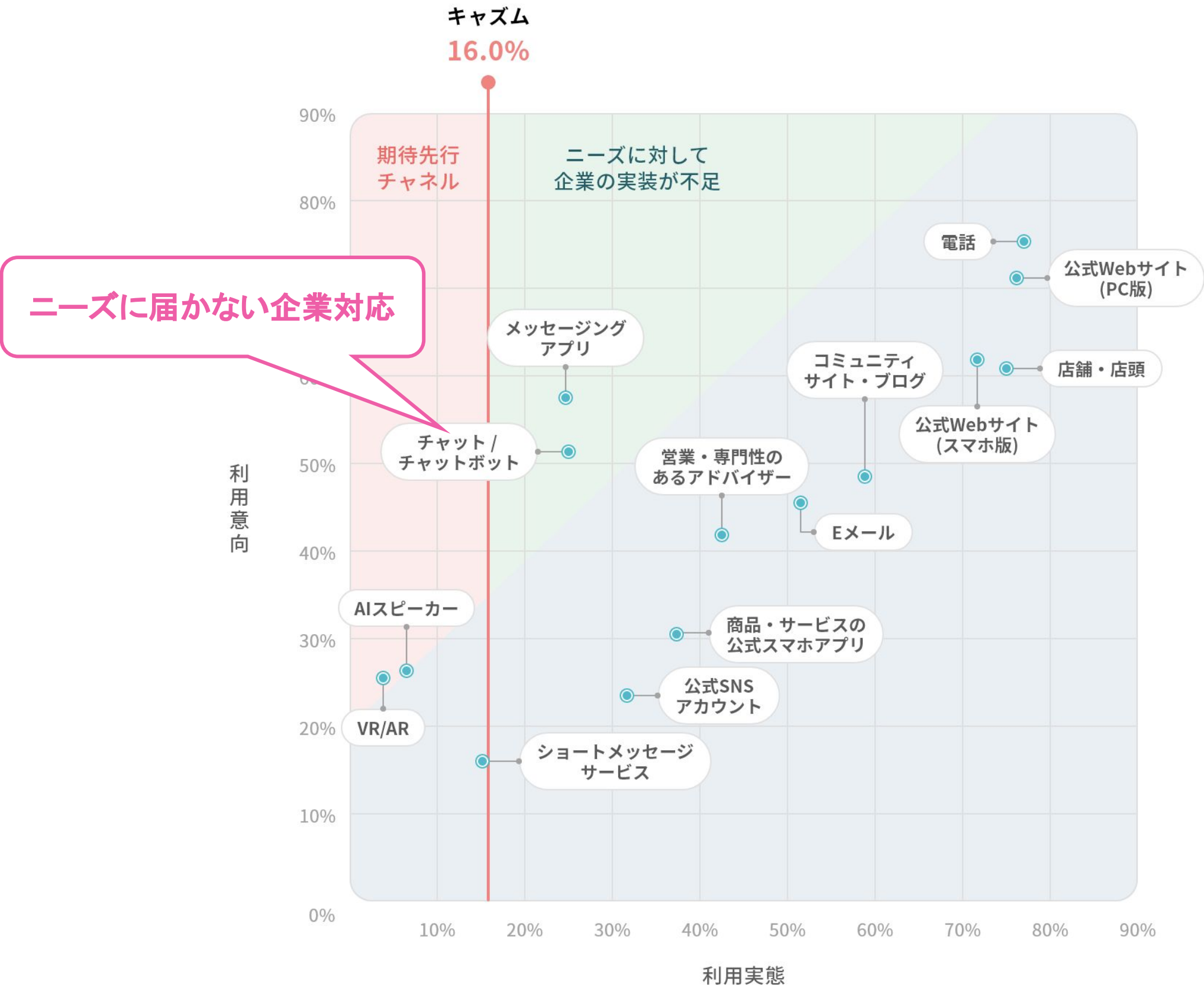
多様化するコミュニケーションチャネル



モバイルを中心にSNS・アプリの伸び率が顕著



企業のチャット活用は出遅れている



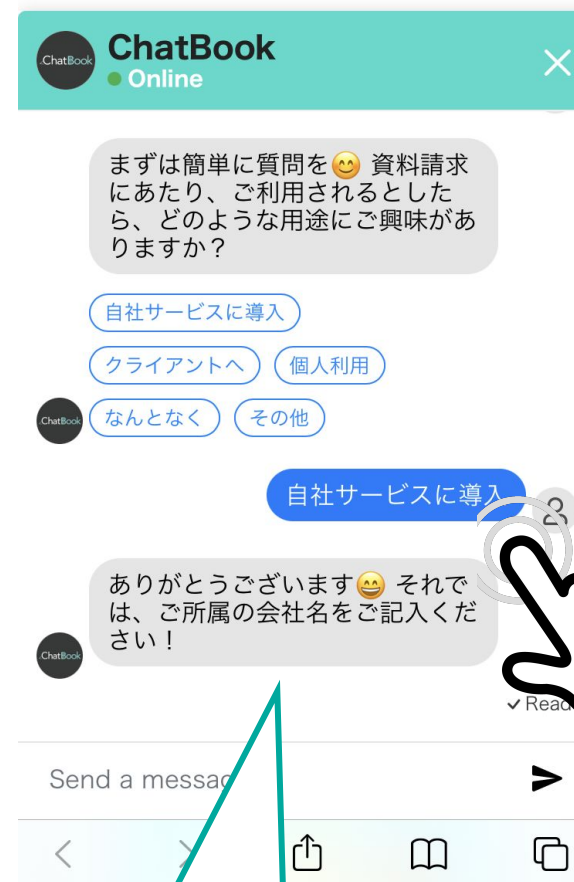
サイトやSNSでの広告流入に自動対応 コンバージョン率向上と営業活動の効率化を実現するチャットボット

HPにチャットプラグインを設置



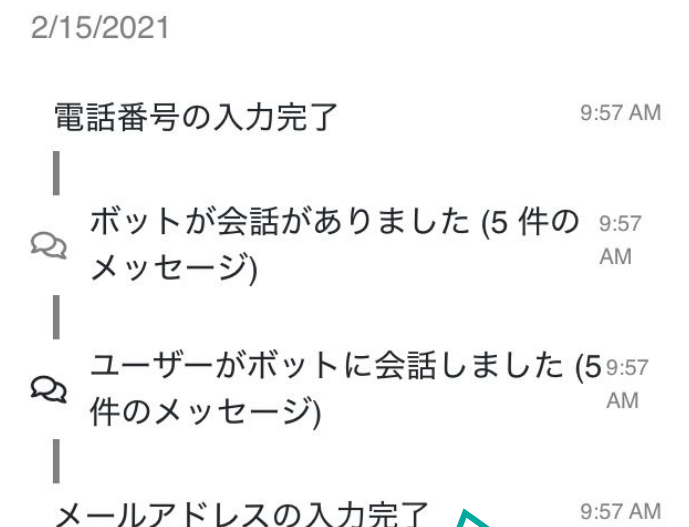
ホームページの右下に
ボットの簡単設置が可能
(PC・モバイル可)

ログイン情報なしで会話



ユーザーはログインなしで
チャットボットと会話可能

管理画面で
行動履歴の管理



- 1) ボットとの会話から
情報を獲得
- 2) 過去に会話していれば
特定可能
- 3) Webでの訪問回数も分
かる

会話を通じたデータ取得でマーケティングを促進するチャットボット

ユーザーに合わせた最適なチャネルでコミュニケーション



Facebook Messenger

顧客とのコミュニケーションチャネルとして、豊富なデザインメッセージで自動応答。広告との併用で集客アップに。



Instagram

国内3300万以上のアクティブアカウントへリーチできる。ストーリーやコメントに対するリアクションを自動化したり、DM内で商品紹介・診断でサイト誘導や購買をサポート。



LINE

メールよりも圧倒的に既読率の高いLINEで効果的なナーチャリングを実現。全世代に手広くアクセスできる手軽な顧客接点ツールとして活用。



Webサイト

各CRM/MAと連動しパーソナライズされた情報提供でサービスの認知度向上。ユーザーの全方位的な活動を取得し顧客体験向上に役立てる。

CraftChatがもたらす価値

20-50%

リード獲得単価
削減

10-30%

申し込み増加率

20-50%

労働時間
の削減

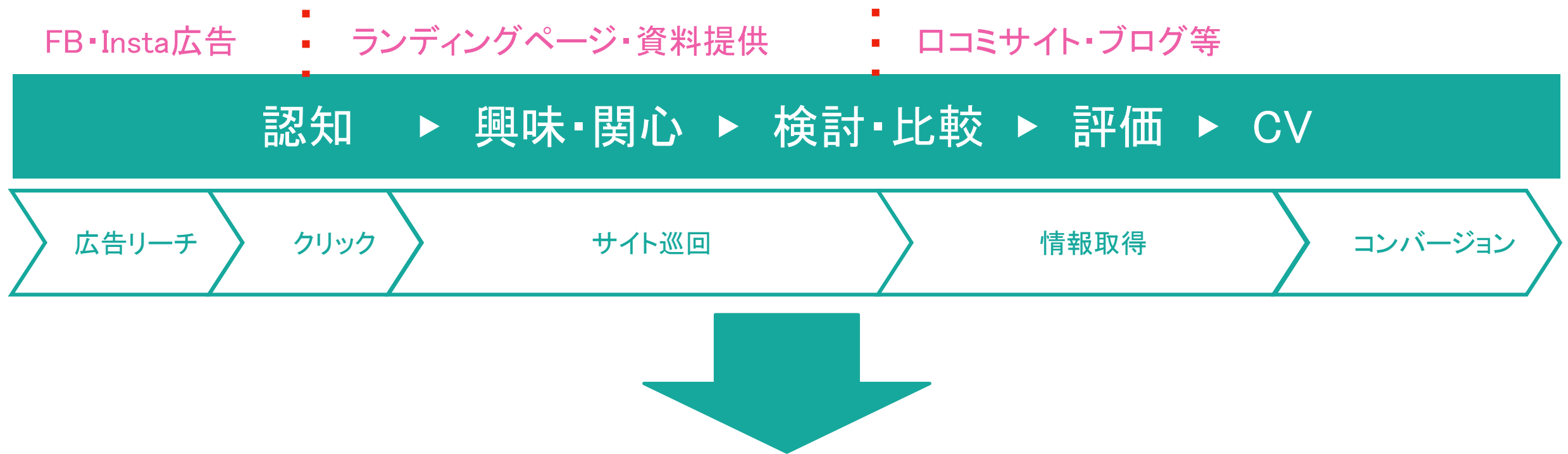
ウェブ販売
土台作り

働き方の
多様性



マーケティングファネルを改善するCraftChat

従来のマーケティングファネル(広告+LP)



CraftChatによるマーケティングファネルの改善



特徴と機能

CraftChatの位置づけ

単なるチャットボットサービスの 카테고리ではなく
リード獲得ツールとしてのCraftChatの位置づけ

ココ



チャット
グループ

マルチチャネルでの顧客接点とデータを統合

チャット内外の顧客行動履歴を保有するCRM

キーワード認識 & シナリオ & 有人ハイブリッド型

改善しやすい分析・チャット機能

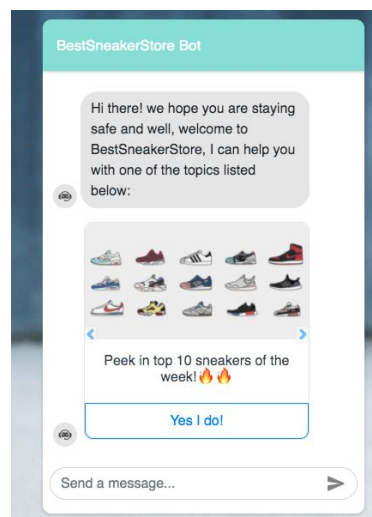
テンプレートから2ステップで制作できる

オンラインでの顧客接点とデータを統合

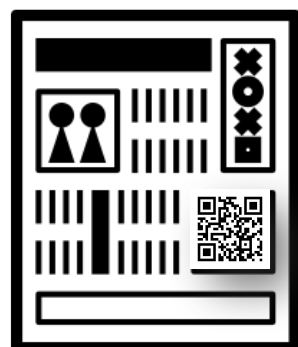
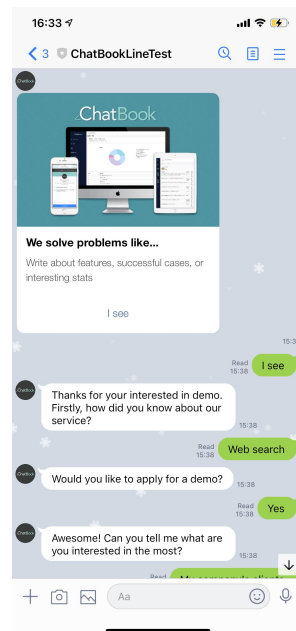
Web・SNS(LINE/Facebook/Instagram)でのコミュニケーション窓口
他、各種MAツール、企業DB、商談管理ツールとの連携

顧客とのコミュニケーション窓口

各種データ連携先



Web



QRコード



複数SFA/MA/CRMとのリード情報・営業履歴連携

会話履歴を各SFA/MA/CRMツールに追加できます
会話で取得した情報もまとめてリード情報に追加できるので、営業管理が簡単に



My Leads (48) ☺	
Name	Contact First Name
Big Deal Q3	Fabian
Q4 Lead for Livepu...	Isabelle
Cross Sell for Rustic	Jackie
Hot Deal for ALPH...	Rachael
Customer Event 4t...	Nick
Q4 Lead for ALPH...	Mark
4th Quarter Cust...	Jill
Customer Event for...	Tom
New up-sell at Indi...	Jack

リード
Hong Eugene

会社名
チャットブック

Web サイト

電話
090-4813-8806

メール
eugene@chatbook.ai

New

Responded

Dead

詳細

活動

Chatter

ニュース

リード状況
New

名前
Hong Eugene

役職
企画・マーケティング

メール
eugene@chatbook.ai

メール2

電話
090-4813-8806

携帯

評価

説明
採用

メール配信停止
☐

問い合わせの種類

リード所有者
Kenta Saito

Web サイト

会社名
チャットブック

業種

従業員数

リードソース
チャットブック

リードランキング

説明2

追加済み
☐

ユウヤ・オギノ

yuyaogino0419@gmail.com

このコンタクトについて

名
ユウヤ

姓
オギノ

会社名
ノースフェース

役職名

Eメール
yuyaogino0419@gmail.com

電話番号
05053585213

日付 (JST)	アクティビティのタ...	詳細
2019/09/25 19:11	Converse on Messe...	お電話番号も教えていただけますでしょうか。もしメールでのご連絡ご希望でしたら、【パス】とご
2019/09/25 19:11	Converse on Messe...	yohi0418@gmail.com
2019/09/25 19:11	Converse on Messe...	ありがとうございます。お仕事先のメールアドレスをご記入いただけますか。
2019/09/25 19:11	Converse on Messe...	11-20名
2019/09/25 19:11	Converse on Messe...	データ値の変更
2019/09/25 19:11	Converse on Messe...	部門を [null] から "開発" に変更済み
2019/09/25 19:11	Converse on Messe...	所属の会社は、どのくらいの規模でしょうか。
2019/09/25 19:11	Converse on Messe...	開発
2019/09/25 19:08	Converse on Messe...	ありがとうございます。次に、仕事でどの部署に入っていますか。一番近いものをお選びください。
2019/09/25 19:08	Converse on Messe...	データ値の変更
2019/09/25 19:08	Converse on Messe...	企業名を [null] から "チャットブック" に変更済み
2019/09/25 19:08	Converse on Messe...	チャットブック
2019/09/25 19:08	Converse on Messe...	ありがとうございます。それでは、会社名をご記入いただけますか。テキストで入力してください。
2019/09/25 19:08	Converse on Messe...	ご依頼A
2019/09/25 19:08	Converse on Messe...	それでは、この中で何で依頼内容はありますか。
2019/09/25 19:08	Converse on Messe...	仕事を依頼する
2019/09/25 18:08	Converse on Messe...	ありがとうございます。お仕事先のメールアドレスをご記入いただけますか。
2019/09/25 18:08	Converse on Messe...	11-20名
2019/09/25 18:08	Converse on Messe...	所属の会社は、どのくらいの規模でしょうか。
2019/09/25 18:08	Converse on Messe...	開発
2019/09/25 18:08	Converse on Messe...	ありがとうございます。次に、仕事でどの部署に入っていますか。一番近いものをお選びください。
2019/09/25 18:08	Converse on Messe...	チャットブック
2019/09/25 18:08	Converse on Messe...	ありがとうございます。それでは、会社名をご記入いただけますか。テキストで入力してください。

他



Google Tag Manager



簡易CRMとして複数人での管理体制可能

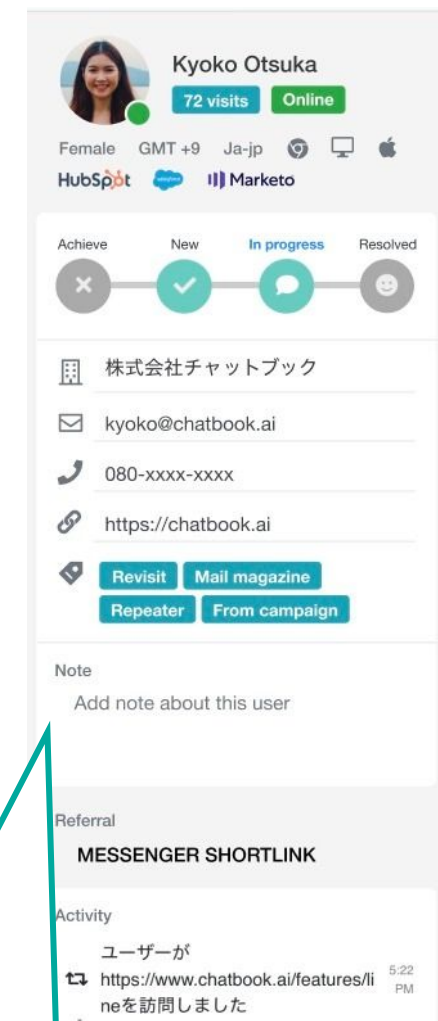
顧客をステータスによって管理
メモ機能や過去の対応履歴で最適なオフライン接客

行動履歴・タグ・メモ・対応履歴

管理画面から顧客一覧を表示



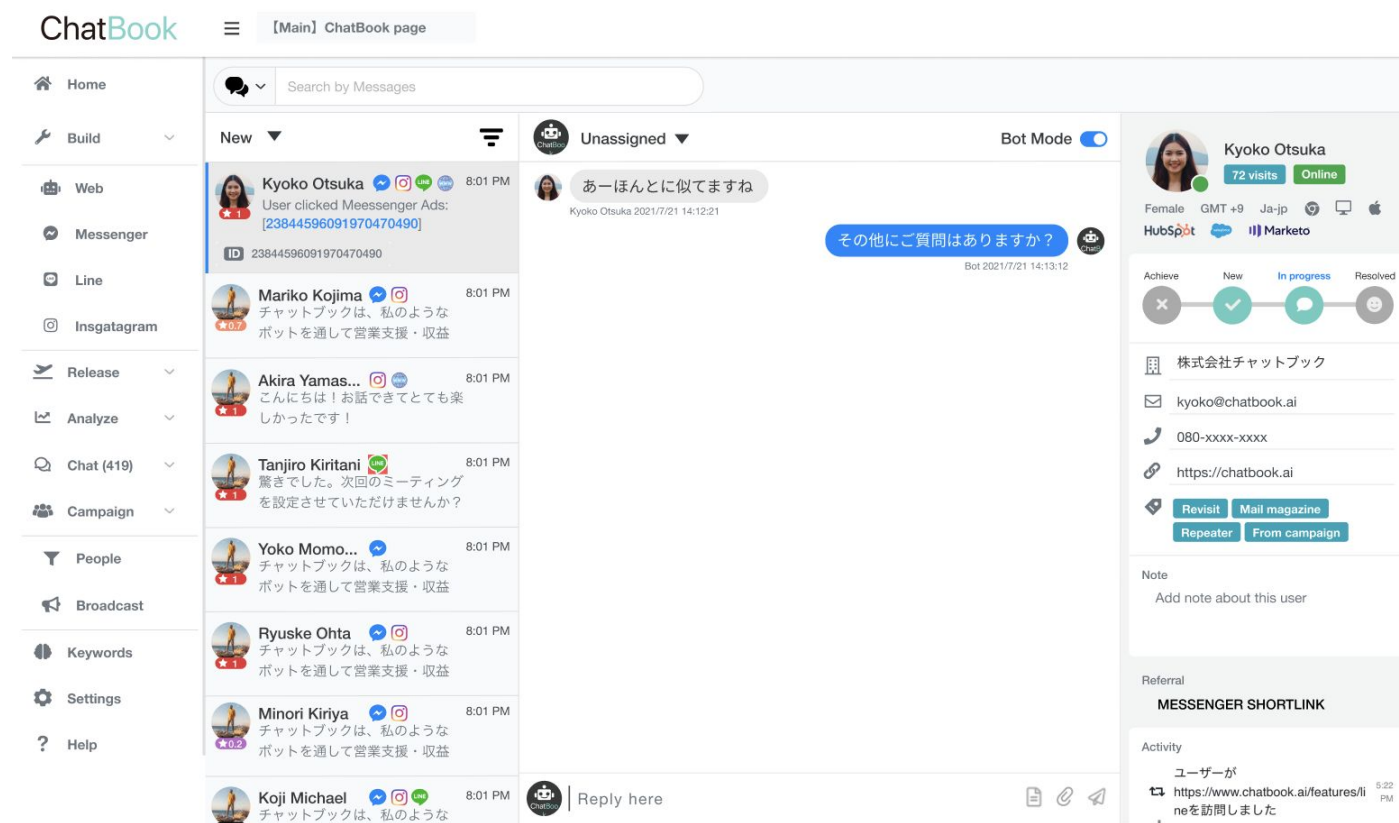
ボタンクリックで
簡単顧客管理



流入経路やラベルを確認
フォローアップに便利

顧客一人一人を360°C可視化し顔が見える接客を

全ての情報を一元化
コミュニケーションや行動履歴を全て見える化



会話・行動履歴・プロフィールに合わせて
リアルタイムで顧客フィルタリング



お問い合わせを受け付けました！担当者が後
ほどご連絡させていただきます！ありがとうございます😊

ボット返信 1/6/2021, 5:20:31 PM 未読

先日はお問い合わせありがとうございました！
以前閲覧されていた商品のキャンペーンを開始しており、よろしければご案内させていただきます。

有人対応も可能

キーワード判定 & シナリオ & 有人のハイブリッド型

特定の単語や行動条件でシナリオの変更が可能
人による対応も即座に切替できる



シナリオベース



キーワード判定

有人対応にも切替可

改善しやすい分析・チャット機能

各シナリオでの効果を可視化
ステップごとに遷移率を表示・PDCA管理が簡単



テンプレートから2ステップで制作できる

過去の成功事例とサポートノウハウから制作した実践的なテンプレート用途に合わせて選択できる

テンプレートを選んでください

プラットフォーム Facebook

日本語 英語

プラットフォームを選んでください

プラットフォーム Instagram

日本語 英語



資料請求ボット
サービスの資料申込みを自動応答

紹介文袋 商品説明 認知経路 利用目的
期限 購読 お礼文

会社規模 メールアドレス

選択する



チャットブックボット
サービスならおすすめ！お見積依頼、サービス紹介、打ち合わせ調整、などオールラウンドに含まれたテンプレート。

商品説明 導入実績 価格 お問い合わせ 見積 取材 打ち合わせ 広告メッセージ

選択する



会員登録
ウェブサイトや、サービスの会員登録向けのテンプレート

あいさつ サービス紹介 キャンペーン紹介 名前 生年月日 電話番号 メールアドレス
ウェブサイトへ誘導 広告メッセージ 登録プッシュ

選択する



コスメボット
おすすめ商品紹介、チャット診断、美容相談予約受付、ストーリー経由のロコミへのリアクション、クーポンなどを完備。

悩み 気になる部位 美容費用 おすすめ商品 相談内容 氏名 メールアドレス
StoryDM返事 クーポン配布 お礼文

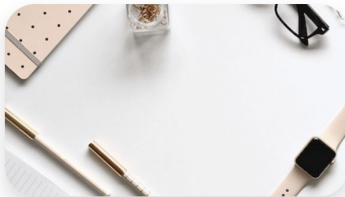
選択する



プレゼントキャンペーンボット
簡単なアンケートを答えて応募できるプレゼントキャンペーン、おすすめ商品の紹介、よくある質問の回答、ストーリー経由のロコミへのリアクション、クーポンのシナリオ。

プレゼントキャンペーン おすすめ商品の紹介 よくある質問の回答 ロコミへのリアクション
クーポン

選択する



D2Cボット
おすすめ商品紹介、アンケート、ストーリー経由のロコミへのリアクションでクーポン提示。

おすすめ商品 アンケート 認知経路 興味関心 購入有無 予算 投稿希望 StoryDM返事
クーポン配布 お礼文

選択する



ライブコマースボット
ライブコマースでの利用に特化したテンプレート

ライブ初回メッセージ URL送付 購入方法を選択 商品URL

選択する

プラットフォームを選択

「選択する」を押すだけで
2ステップでセットアップ完了

機械学習によるレコメンド機能(β版)

CRM/MAと連動した発動条件の設定
成立/未成立のチャットデータを可視化し効果的なシナリオの学習

テンプレート

タイトル

ヒアリング

メッセージ

挿入 姓

{#last_name#}様
チャットブックに興味をお持ちいただきありがとうございます！
弊社ではB2B、B2C共に導入実績があり、インサイドセールスの効率化やイベント集客など様々な使い方がございます。
あなたに合ったご提案をさせていただきたいのでどのようなサービスを運営されているかお伺いしてもよろしいでしょうか？ご返信お待ちしております！

キャンセル 保存

チャットシナリオの
テンプレート化

	津森 遥 こんにちは！ チャットブックです！ Jul 10, 2018 5:07:00 PM	5.5
	高坂 祐介 こんにちは！ チャットブックです！ Jul 8, 2018 4:03:49 PM	2.7
	高橋 直人 打ち合わせのご希望いただき、ありがとうございます... Jul 3, 2018 10:01:12 PM	0.9
	大山武志 B2C Jul 3, 2018 4:59:40 PM	8.5

個別ユーザーを
行動履歴からスコアリング

CraftChatの主な機能一覧

チャットボット作成/公開

- Messenger/Instagram/
LINE/Web対応
- 業種別/目的別の
豊富なテンプレート
- 来訪別パーソナライズ
- 柔軟な選択肢設定
- テキスト、動画、画像、GIF
- カレンダー、複数選択
- ワンクリック公開
- webサイトプラグイン

チャット

- 有人・自動応答可
- ステータス管理
- 回答内容をCRMに自動保存
- 会話の内容をAIでスコアリング
- テキスト・ファイル添付
- リアルタイムテスト
- 会話テンプレ管理
- 個人の活動履歴表示

ユーザー管理

- ユーザーセグメント、属性情報、
ステータス、会話進捗度、流入元等
- タグ自動付与/振分
- 担当者別行動履歴
- CSVダウンロード
- 来訪やチャット履歴表示
- 各種CRMへ自動登録
- ユーザー毎のメモ機能

分析/レポートニング

- サマリーレポート作成
- 広告別KPI数値化
- コンバージョン分析
- レポートメール通知
- URLクリック追跡
- ウェブサイト訪問追跡
- キーワード利用数分析
- アプリ内コンバージョン追跡

SNSプッシュメッセージ

- セグメントごとに一括
プッシュメッセージ
- 即時配信
- メッセージの条件付配信
- 配信スケジュール設定

外部連携

- Salesforce
- Marketo
- Hubspot
- Zoho
- Googleカレンダー
- Slack
- Facebook Ads
- Shopify

事例

イベント会場でファンとの接点づくりに活用！

80%
既読率

25%
CTR



■ 目的

- ・自社イベント
「第10回恵比寿麦酒祭り2018」
における、顧客との新たな
コミュニケーション接点の創出。

■ ご利用の流れ

- ・会場でQRコードを読み取って
チャットをスタート。
- ・チャットの指示により来場者には
会場内でARグラスをかけてもらい、
ARグラスを通して得られたヒントを
元にチャットボットが出すクイズに回答。

■ 導入効果

- ・イベント来場のお礼とともに送った
記事の既読率が78%上昇。
- ・メールとは比較できないほど高い結果に。

Salesforce連携で獲得から成約までを可視化

40%

CPA削減

22%

連絡先取得率



■ 目的

- ・ビジネスSNS「Wantedly」の新規法人顧客獲得
- ・Facebook広告のCVR向上

■ ターゲット

- ・全国の中小企業・ベンチャー企業。
- ・企業の価値観に沿った採用を行いたい採用担当・経営者。

■ ご利用の流れ

- ・Facebook広告からチャットに誘導
- ・資料請求/無料トライアルにコンバージョン。
- ・Salesforce及びMarketoとの連携でマーケからセールスまでの業務フローを可視化。

顧客を増やすための新しい動線として利用

60%

配信単価削減

72%

既読率

2.3倍

登録率



■ 目的

- ・「アントレ独立アカデミー」申込者獲得

■ ターゲット

- ・独立志向のある人
- ・主に各地の「シニア」や「女性」等

■ ご利用の流れ

- ・サービスのメリットを自然な流れで提案することでユーザーの理解を深め、アントレ独立アカデミーの申込に誘導
- ・相互のコミュニケーションを通し、ユーザーの欲しい内容を提供できるプル型接客を実現。

■ 導入効果

- ・既存ウェブフォームからの登録率より、チャット経由での登録率が2.3倍。

受講生獲得コスト67%削減、申込み率150%増加

67%
CPA削減

200%_{CV}
数

150%
受講申込率



■ 目的

- ・人材スクール「en+Lab」の受講生獲得
- ・Facebook広告のCVR向上

■ ターゲット

- ・20～30代のビジネスに興味のある若者
- ・社会貢献・社会起業に興味のある若手

■ ご利用の流れ

- ・Facebook広告からチャットに誘導
- ・申込みにコンバージョン。
- ・プッシュ通知の活用で参加率を向上

■ ご感想

- ・他の媒体と比較してチャットを使った広告の効果は2倍近い効果がありました。
- ・特にターゲットがマッチして意欲の高い受講希望者が集まり、申込み後の無断キャンセルもほとんどなかったのが助かりました。

申し込み率アップの大幅向上を実現

30%

CPA削減

63%

申込増加率



■ 目的

- ・カシモWiMAX powered by UQWiMAX 新規顧客獲得
- ・Facebook広告のCVR向上

■ ターゲット

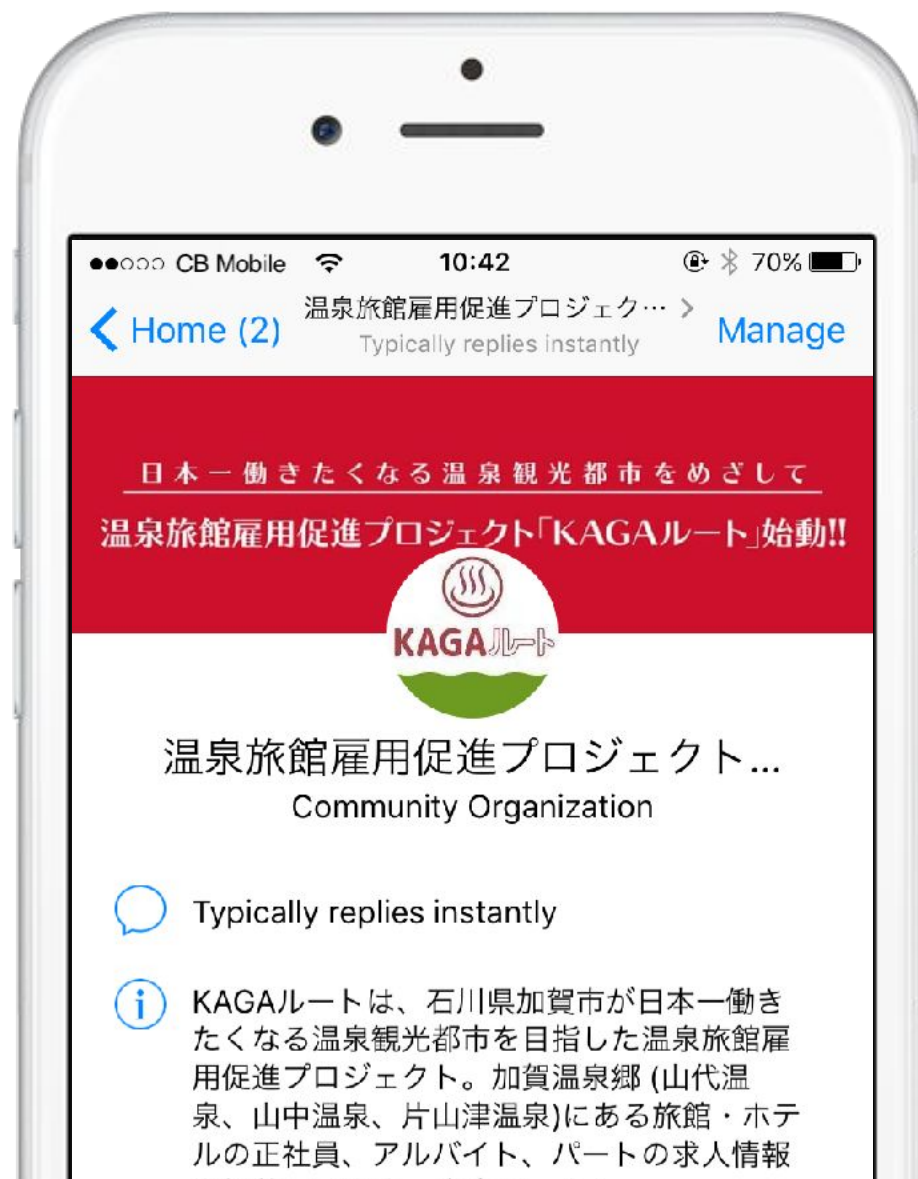
- ・通信に興味のある全国の消費者
- ・価格やガジェットに関心の高い層

■ ご利用の流れ

- ・Facebook広告からチャットに誘導
- ・チャットを通して商品が案内され LPへの遷移を誘導。
- ・LPにてクレジットカード申し込みや 審査など完了を行う。

自治体と協業！地方温泉郷の人手不足改善に活用

日本初！地域創生のための
雇用促進チャットボット



■ 目的

- ・石川県加賀市所在の旅館の求人及び後継者獲得
- ・市の認知度や話題性の獲得

■ ご利用の流れ

- ・加賀市の旅館への就職を斡旋するウェブサイト「加賀ルート」にチャットボットを設置。
- ・加賀市に関する簡単なクイズや、訪問客の好みや希望に合わせた働き方をレコメンド。

■ ユーザーコメント

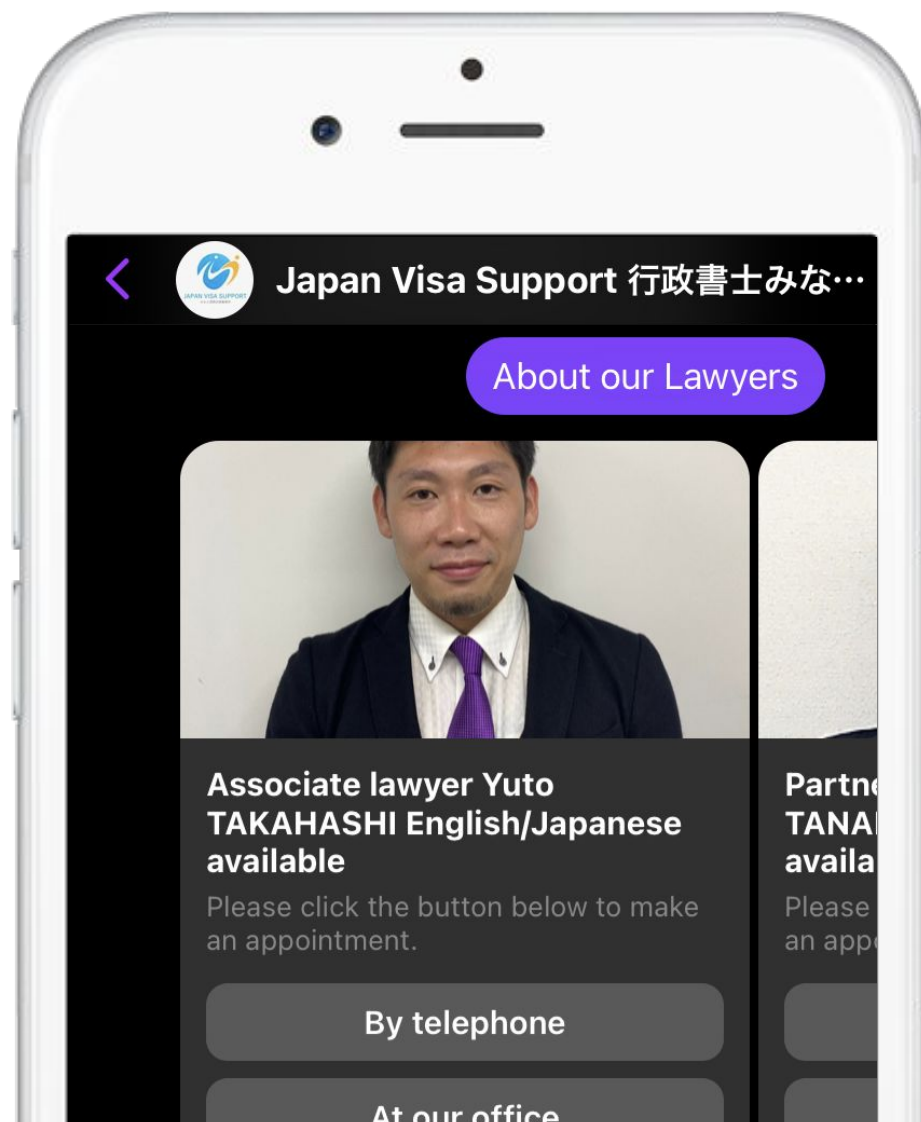
- ・今後は、加賀温泉郷の魅力や宿泊業に興味をもってもらえるよう、若者への喚起をはじめ、多様な働き方ができることをアピールし、宿泊業の人手不足改善を目指します。

顧客獲得の自動化で人件費80%削減、売上2倍増加

80%
人件費削減

200%
売上アップ

300%
申込み率アップ



■ 目的

- ・ビザ申請・在留資格取得に悩む在留外国人からのお問い合わせ数最大化
- ・新規顧客受付の自動化

■ ターゲット

- ・日本に在留する外国人

■ ご利用の流れ

- ・FacebookページからのDM受付を自動化
- ・接客後、登録フォーム・専門担当LINEへ遷移

■ ご感想

- ・顧客対応の自動化により人の対応から卒業でき、ビジネスを拡大する視点に注力できるようになりました。
- ・分析機能の活用でお問い合わせ数・内容を可視化でき、潜在顧客の動向や顧客獲得における新たな改善点も発見できました。

リードとの長期的な関係構築に活用！

4.5倍

広告費回収率

2倍

コンバージョン数



■ 目的

- ・ニーズが顕在化していない層の取り込み

■ ターゲット

- ・肌に関する悩みを抱えた女性顧客

■ ご利用の流れ

- ・Facebook広告からニーズが顕在化していない層へアプローチ
- ・チャットで肌のお悩み診断を実施。化粧品に関する説明をチャット形式で楽しく記事のように説明。
- ・テスターやサブスクプランの案内。

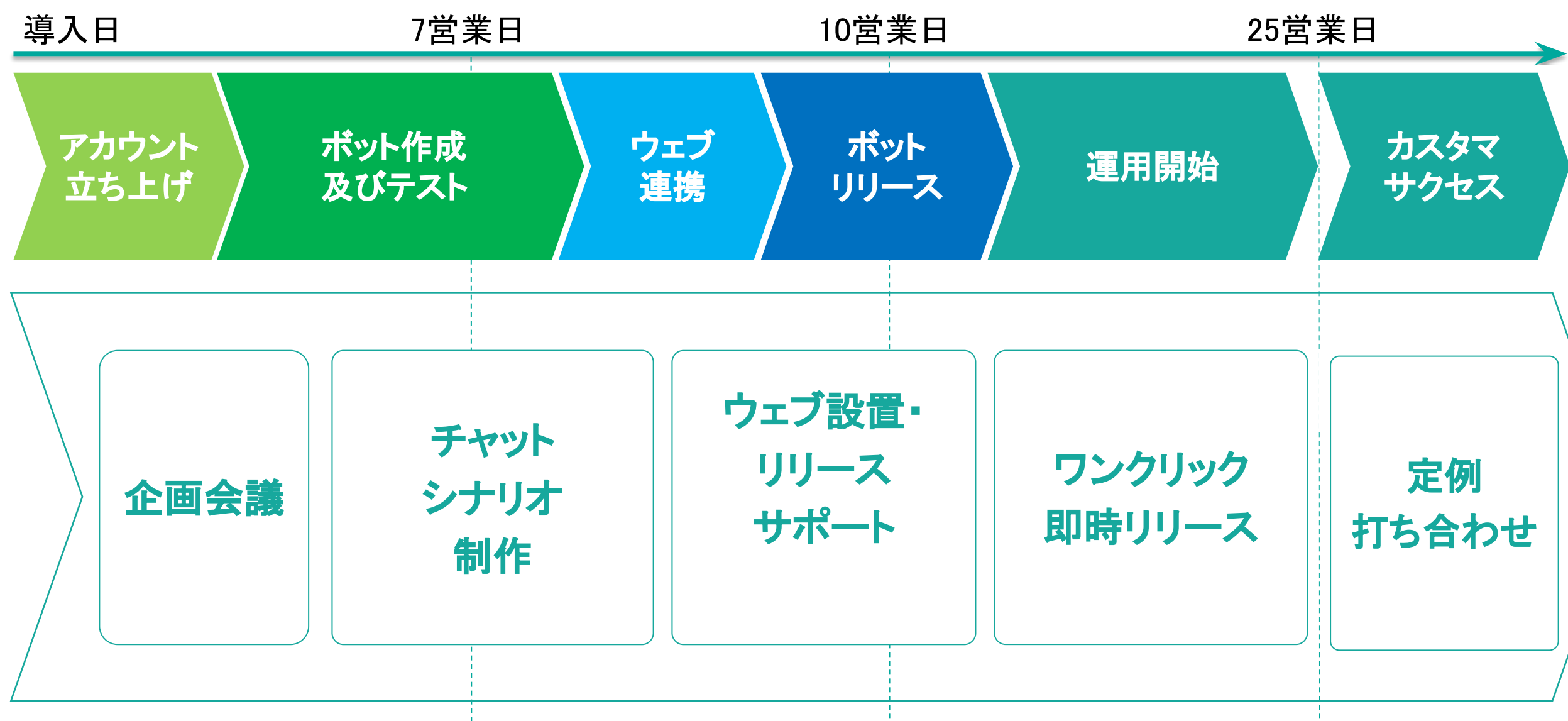
■ ユーザーコメント

- ・記事LPの代わりにテスト的に実行したところ、すぐに効果が出ました。潜在的に気づかれていない需要を喚起できると感じています。

Appendix

導入の流れ

ご注文後7営業日~ご利用可能です。



CraftChat サービス提供価格

初期費用(単発)

300,000円ー

- ✓ アカウト登録支援
- ✓ 最初のシナリオ企画ミーティング
- ✓ リリースサポート
- ✓ リリース後の最初の振返・改善ミーティング

プラン(月額)

おすすめ!

プラン名	ツール利用プラン	安心運用プラン	エンタープライズ
価格	20万	30万	ご相談ください
特徴	自社でチャットボット運用のノウハウを持っている企業様向け	チャットボット運用のノウハウがない、 伴走サポートが必要なお客様向け	個別の事情から最適なライブコマース・チャットボット運用形態を知りたい企業様向け
CSVダウンロード	○	○	○
改善ミーティング	×	○	○
CBサポートによるテスト	×	○	○
シナリオ企画支援	×	○	○

※価格は全て税抜となります。
※各プランの価格は、1プラットフォームの料金です。複数のプラットフォームをご利用いただく際は、別途料金が発生致します。
※契約は年間契約となります。
※契約はクレジットカードでの毎月払いもしくは銀行振込による年間一括払いをお選びいただけます。

CraftChat サービス詳細①

サポート内容	初期費用	ツール利用プラン	安心運用プラン	詳細
チャットボット企画作成				
シナリオの企画	○(チュートリアルで実施)	-	-	チャットボットの目的をヒアリングし、過去の事例からシナリオの流れを提案
シナリオの枠組み設計	○(チュートリアルで実施)	-	-	シナリオをどのように分けCraftChatで作成すべきかの設計指南
チュートリアル	○	-	-	
CraftChatにシナリオ作成	○(メッセージグループ1つまで)	-	-	管理画面にてチャットボットを作成する
シナリオ改善コンサル	○(1回まで)	-	-	画像の配置、テキスト文体や絵文字など、過去の事例をもとにシナリオ内の構成や文章に関する提案
シナリオのテスト	○(1回まで)	-	-	目視で誤字脱字や脱線がないかチェック
シナリオの修正	○(1回まで)	-	-	
リリース後のシナリオ確認	○	-	-	
リリースサポート				
アカウント登録支援	○	-	-	管理画面へのアカウント招待とご案内。トラブル時の対応
リリースのご案内	○	-	-	
リリース時のトラブル対応	○	-	-	エンジニア不要でノーコードでできますが、設定でのトラブルがあった時
トラブル時のオンラインミーティング	○	-	-	

CraftChat サービス詳細②

サポート内容	初期費用	ツール利用プラン	安心運用プラン	詳細
運用開始後				
振返・改善ミーティング	○(リリース後1回)	×	○(定例)	
シナリオ企画支援	-	×	○(定例)	新しい企画やシナリオを作成したい場合、企画に応じたシナリオを検討
シナリオの枠組み設計	-	×	○	シナリオをどのように分けCraftChatで作成すべきかの設計指南
CraftChatにシナリオ作成	-	×	○(メッセージグループ2つまで)	管理画面にてチャットボットを作成する
シナリオのテスト	-	×	○	目視で誤字脱字や脱線がないかチェック
シナリオの修正	-	×	○(1回まで)	
リリース後のシナリオ確認	-	×	○	
CRMや外部連携ツール支援	-	×	○	
サポート体制				
メールサポート	-	○	○	
電話サポート	-	×	○	
チャットサポート	-	×	○	
専用CSチーム体制	-	×	○	チーム体制で運用を支援

ご不明な点などございましたら、
お気軽にお問い合わせください。

business@crafter.co.jp

株式会社クラフター

東京都港区赤坂一丁目12番32号 アークビル25階

www.crafter.co.jp