LINE × チャットボットで
リード獲得と顧客体験の向上

Craft Chat

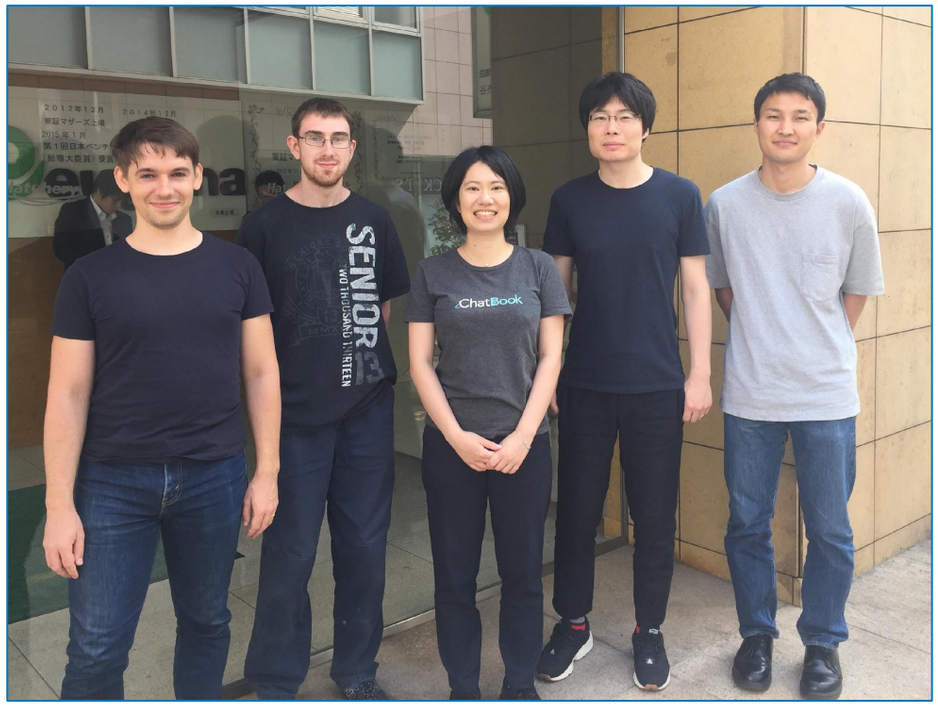
個人個人の対応で集客アップ

・パーソナライズチャットによる集客数の増加
・SNSデータを活用した潜在層マーケティングに適した構成

顧客との会話自動化と追客で効果増加

・セグメント別に最適なシナリオ設計
・追客によるロイヤリティ増加施策

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

salesforce

MA

Marketo™ An Adobe Company

Working Share

slack

CRM

ZOHO

メディア掲載実績

日本経済新聞

朝日新聞 DIGITAL

WBS ワールドビジネスサテライト

日刊工業新聞

TechCrunch

FbStart from facebook

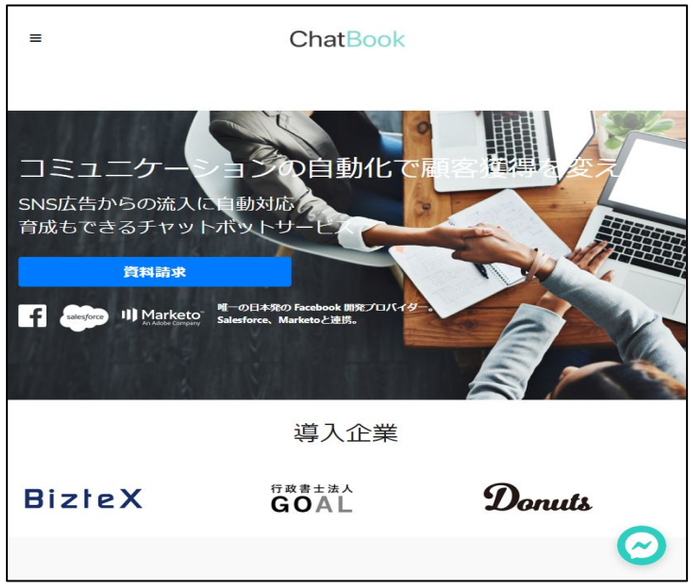
© 2023 CraftChat. All rights reserved. I PUBLIC

事業概要

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500社以上を支援

CraftChat for SNS

CraftChat Web接客



データ連携先一覧

salesforce
Marketo An Adobe Company
HubSpot
SAP
slack
pipedrive
zoom
ZOHO
Google Ads
facebook Ads
Google Analytics
shopify

- 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

© 2023 Crafter, Inc. All rights reserved.

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。

導入企業様抜粋

Fortune500に入る多くの企業様にご導入いただいています

加賀市 KAGA CITY
YAMAHA
SAPPORO
Hamee
NISSHIN oillio
BOTANIST
マイナビ
dip dream idea passion
丸亀製麺 MARUGAME UDON
SVENSON
VOYAGE GROUP
RECRUIT
Tokyo DERICA
WASEDA University
フジッコ
PRODUCED BY YUKOS La protein
行政書士 みなと国際法務事務所 MINATO IMMIGRATION LAW OFFICE
hugkumi+
vector

© 2023 Crafter, Inc. All rights reserved.

よくいただく声

こんなお悩み、ありませんか？

リードの数が足りない

効果的にナーチャリングできていない

新しいリード獲得手法を探している

問い合わせに対応できない

購入につながらない

管理が複雑になっている

© 2023 CraftChat. All rights reserved. | PUBLIC

クラフトチャットで出来ること

CraftChatの主な特徴

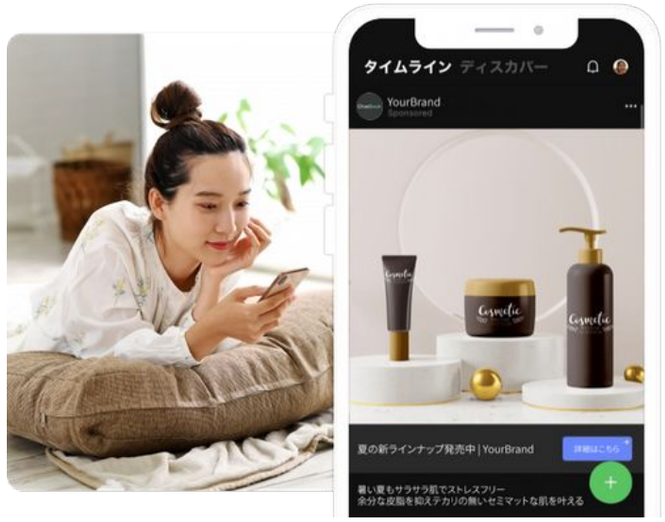
LINEでの会話をCRMで統合

Webサイト上に友達登録ボタンを設置することで、これまでの会話履歴やアクセスデータとLINEを統合。
以降のLINEでのアプローチを全てCRMで一元管理でき、販促活動を加速させます。

LINEでの顧客獲得を自動化

LINEのタイムライン上で広告を掲載し、そこから流入するユーザーへボットが自動対応。
会話を基にメッセージの出し分けを行うことで、ランディングページでは実現できないパーソナライズされた情報提供を実現します。

※広告配信費用が別途必要です。



多機能なメッセージ

動画、GIF,カルーセルタイプ、複数選択、Googleカレンダーとリアルタイムに同期し空き日程を表示、フォームなど、サービスをより知ってもらう･コンバージョンしてもらうための多機能なメッセージタイプ。

プッシュメッセージ

友達登録された方へ向けてLINE上でメッセージの送信が可能です。一度の訪問で購買に繋がることは少ないため、定期的にユーザーに商品を想起してもらえるようアプローチが必要です。既読率の高いLINEで長期的な関係を構築し、商品購買意欲を醸成します。

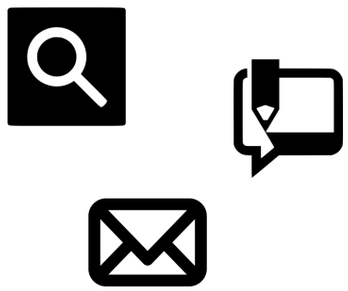
※LINE広告の扱いになるため、1通数円程度の料金が別途必要です。

© 2023 CraftChat. All rights reserved. | PUBLIC

CraftChatがパフォーマンス向上を実現

LINEからの流入にパーソナライズ対応することで、
コンバージョン向上と販売効率化を実現するチャットボットサービス

従来の手法



媒体・メディア
Web広告

ランディングページ

離脱
（ユーザー不明）

クラフトチャット

LINE広告（CPF）

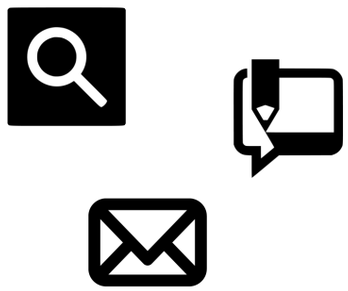
LINEチャット

定期的な連絡

CraftChatで全部解決！

Web・LINE・Facebookからの流入に全て対応！
集客数アップと販売効率化を実現するチャットボットサービス

従来の手法



媒体・メディア
Web広告

ランディングページ

離脱
（ユーザー不明）

クラフトチャット

LINEやSNSで友達

LINEチャット

定期的な連絡

LINE × CraftChatのご提案

認知度向上施策

↓

チャットによる初期対応・ナーチャリング活動の自動化

↓

プッシュメッセージによるエンゲージメント

↓

ロイヤリティー向上と売上増加

CraftChatがもたらす価値

200%
CVR増加

70%
既読率

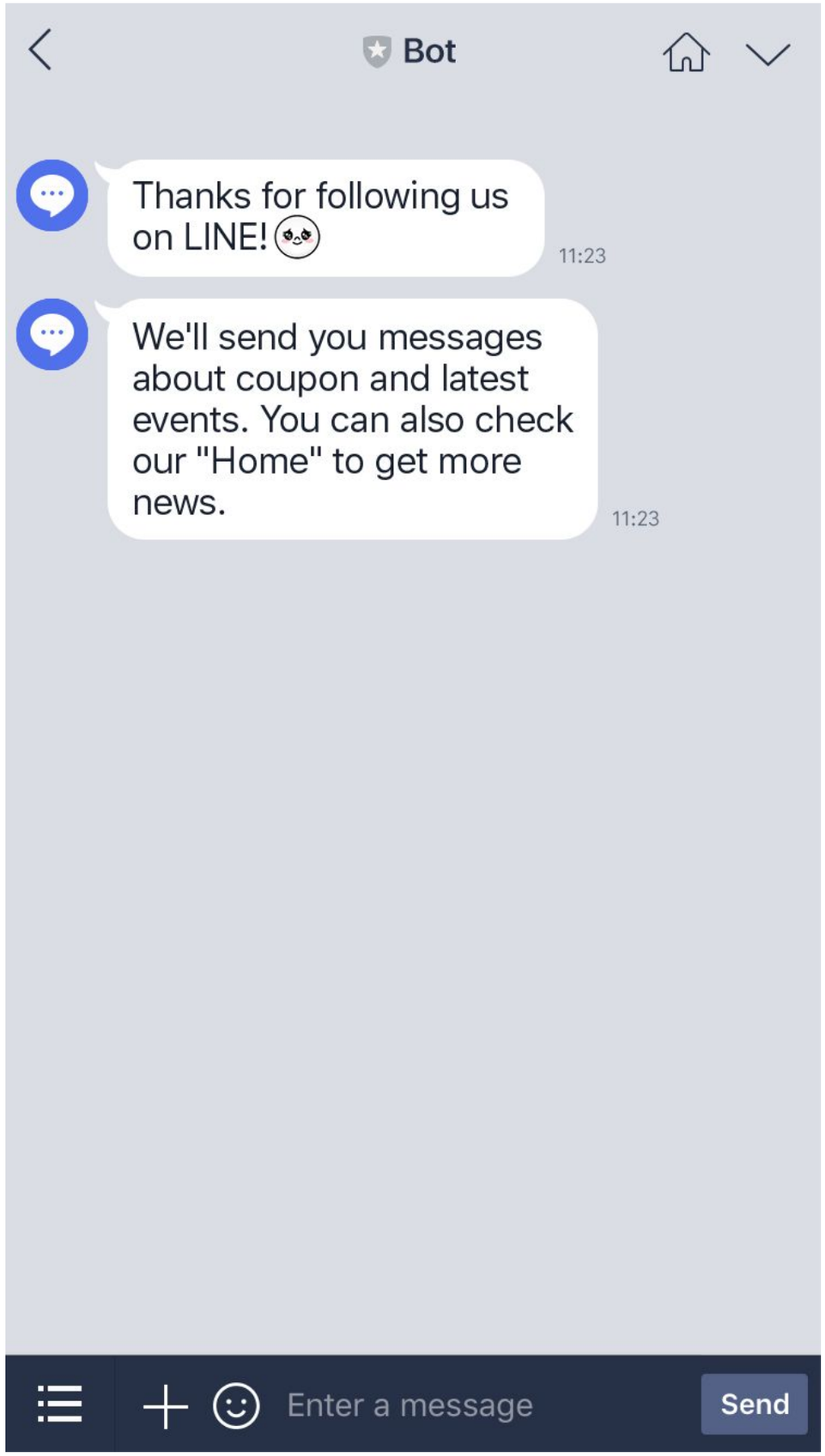
50−70%
CPA削減

リード数の
大幅増加

ロイヤリティ
向上

LINE機能詳細

テキスト



■最も一般的なテキストメッセージです。

・一つのメッセージに入る文字数は最大5000文字
※長くても5行と簡単に区切ることをおすすめします。

■ 応答手法

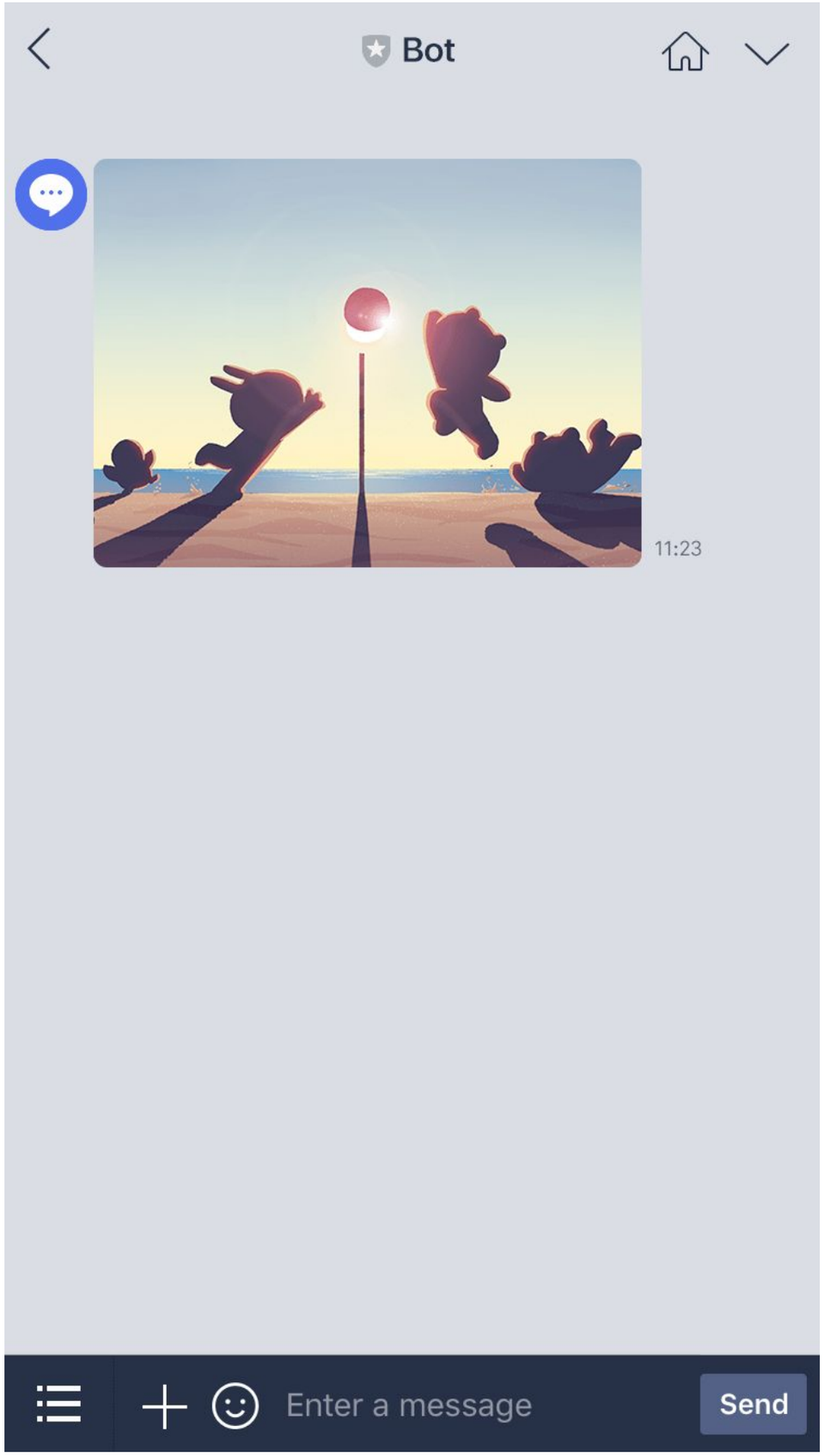
・チャットボット
・有人対応へのエスカレーション

■ 管理画面

・Web
・LINEアプリ
・CraftChat CRM

© 2023 CraftChat. All rights reserved. I PUBLIC

画像



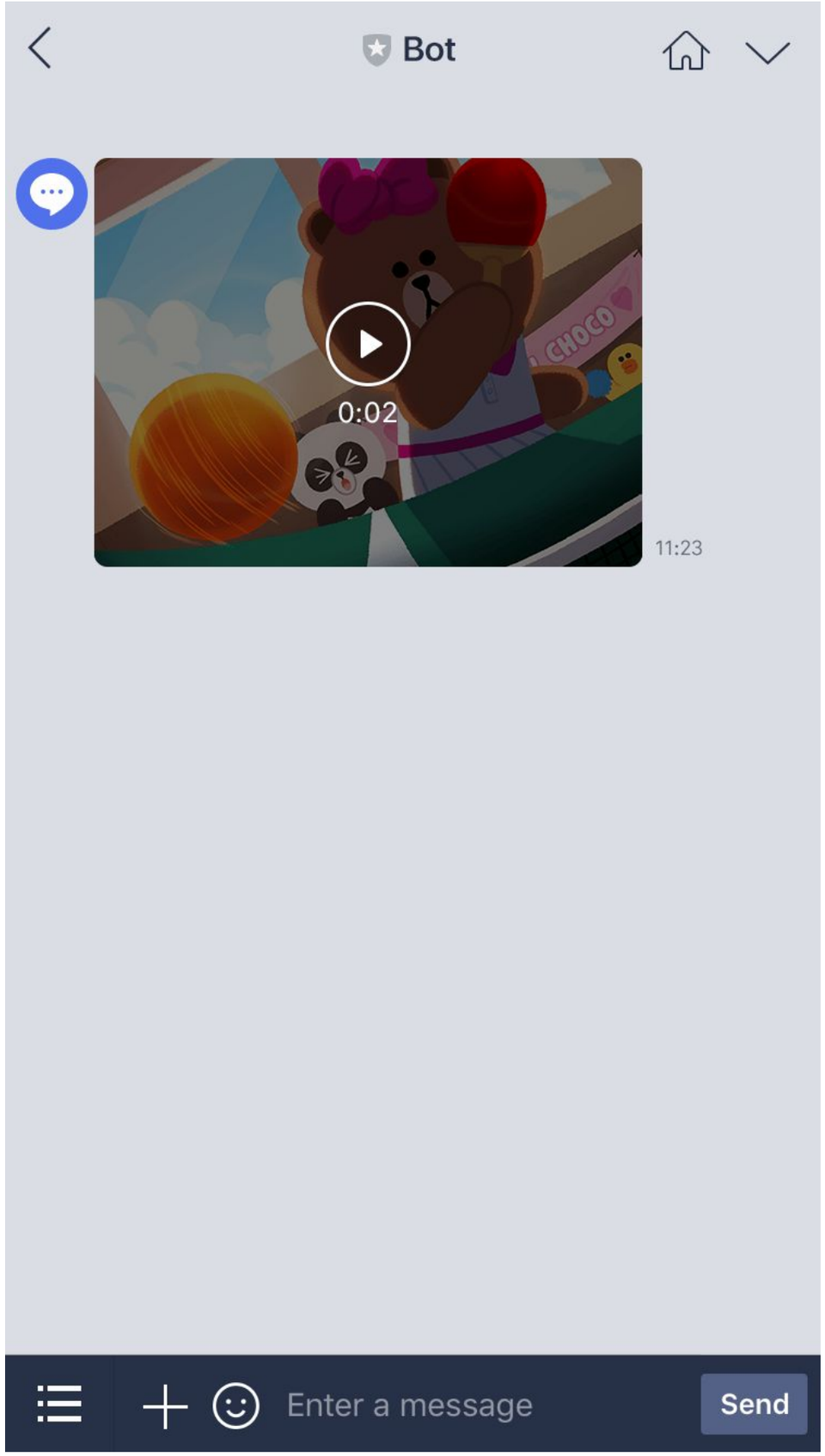
■ 画像単体で送信するメッセージです。
・JPEGまたはPNG
・アスペクト比：自由
・最大ファイルサイズ
10MB（多くのお客様はモバイルで受け取るため、通信速度を考慮しなるべく圧縮してください）

■ 応答手法
・チャットボット
・有人対応へのエスカレーション

■ 管理画面
・Web
・LINEアプリ
・CraftChat CRM

© 2023 CraftChat. All rights reserved. | PUBLIC

動画メッセージ



■ 動画を送信できます。

動画メッセージをクリックするとプレビュー画面が開き、再生ボタンを押すと動画を閲覧できます。

・mp4
・最大ファイルサイズ：200MB

■ 応答手法

・チャットボット
・有人対応へのエスカレーション

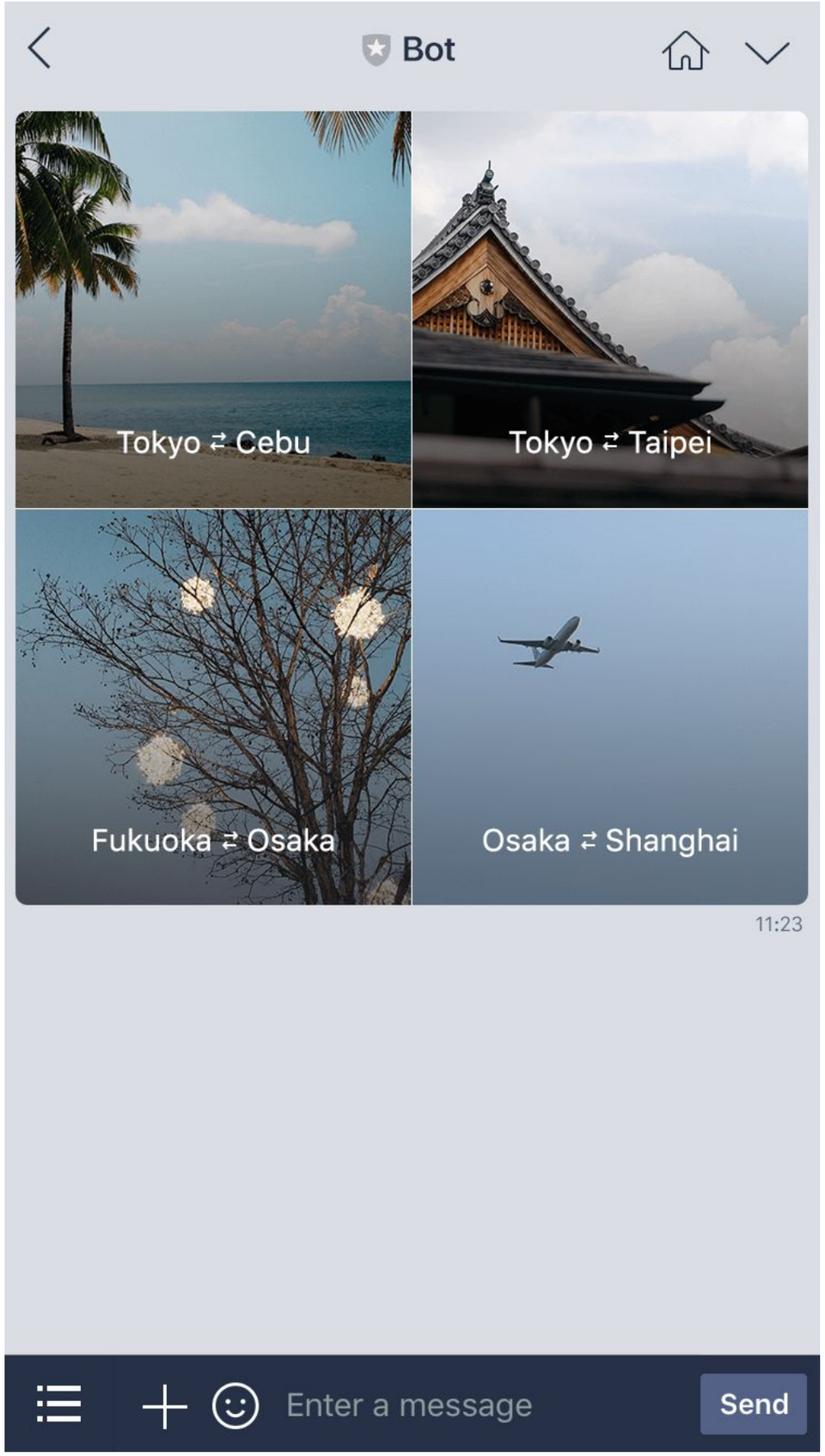
■ 管理画面

・Web
・LINEアプリ
・CraftChat CRM

※LINEでは、送信された動画を最後までユーザーが見た場合、「最後まで動画を閲覧した」という活動履歴を取得することができます

© 2023 CraftChat. All rights reserved. | PUBLIC

イメージマップメッセージ（画像＋URL）



■ 複数の遷移先を画像内に設定できるメッセージです。

・プッシュ通知でよく利用されます。
・JPEG/PNG
・比率 1:1
・画像サイズ: 1040px × 1040px
・最大サイズ：10MB
※CraftChatでは、複数画像の配置はまだ実装できず、設定できる画像とURLは一つだけです。

■ 応答手法

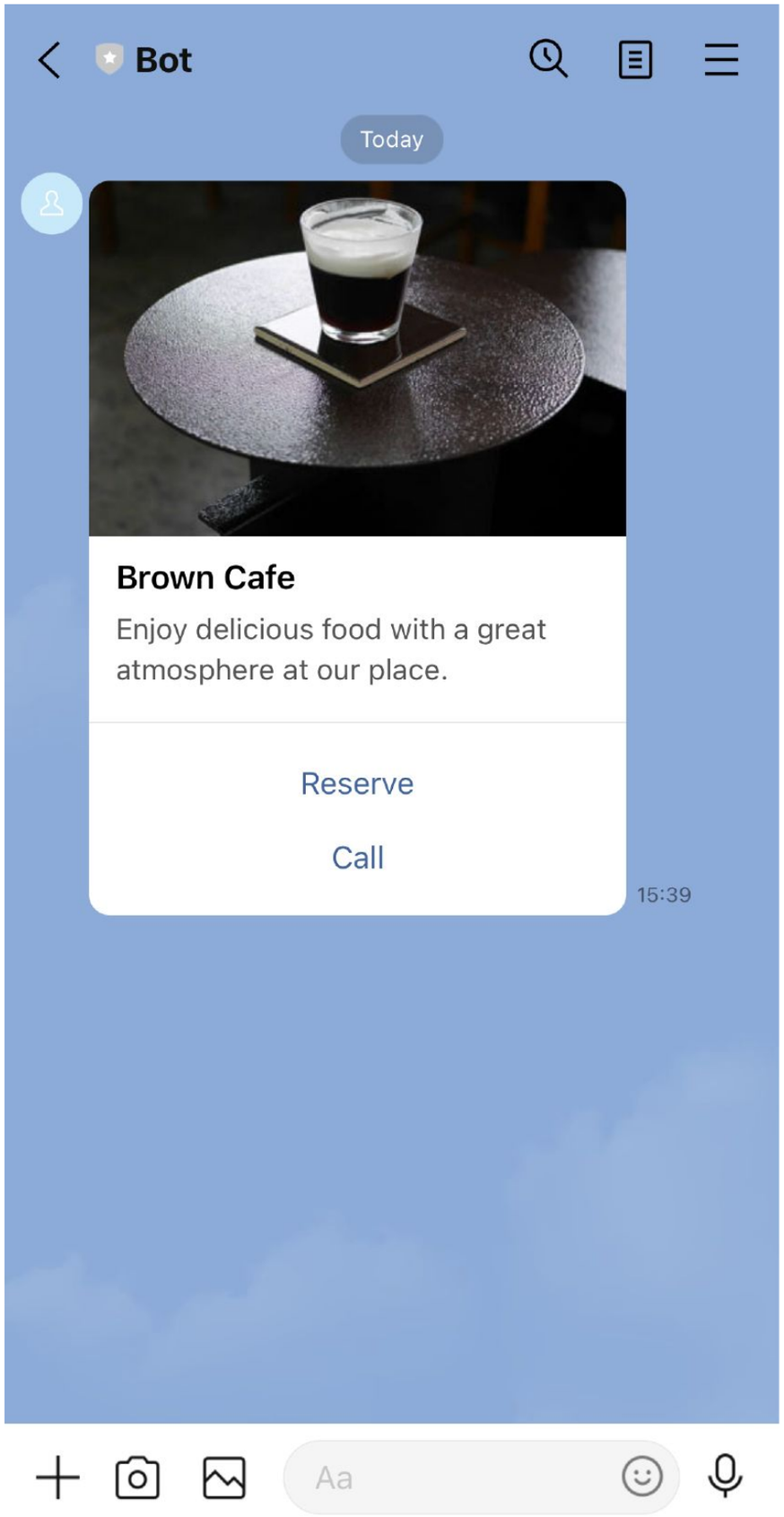
・チャットボット
・有人対応へのエスカレーション

■ 管理画面

・Web
・LINEアプリ
・CraftChat CRM

© 2023 CraftChat. All rights reserved. | PUBLIC

テンプレートメッセージ（ボタンテンプレート）



■ 画像＋メッセージタイトルとサブタイトルのメッセージタイプです。

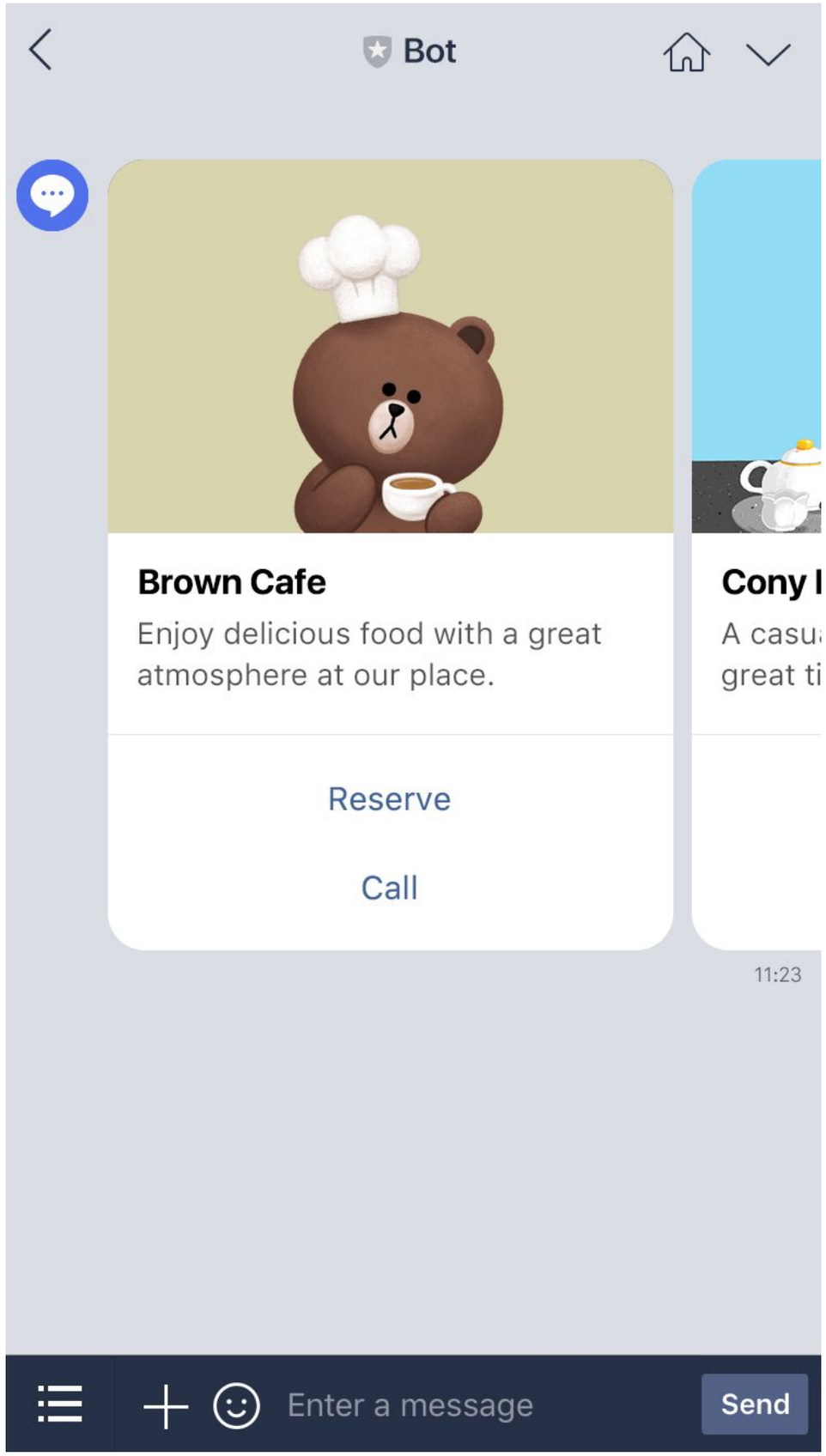
・長方形の場合のサイズ比率：1.51:1
　※デフォルト設定
・正方形の場合のサイズ比率：1:1
・送信できるカルーセルは1つだけ

■ 応答手法
・チャットボット
・有人対応へのエスカレーション

■ 管理画面
・Web
・LINEアプリ
・CraftChat CRM

© 2023 CraftChat. All rights reserved. | PUBLIC

テンプレートメッセージ（画像/テキストテンプレート）



■ 複数のメッセージをユーザーがスクロールして閲覧することのできるメッセージタイプです。

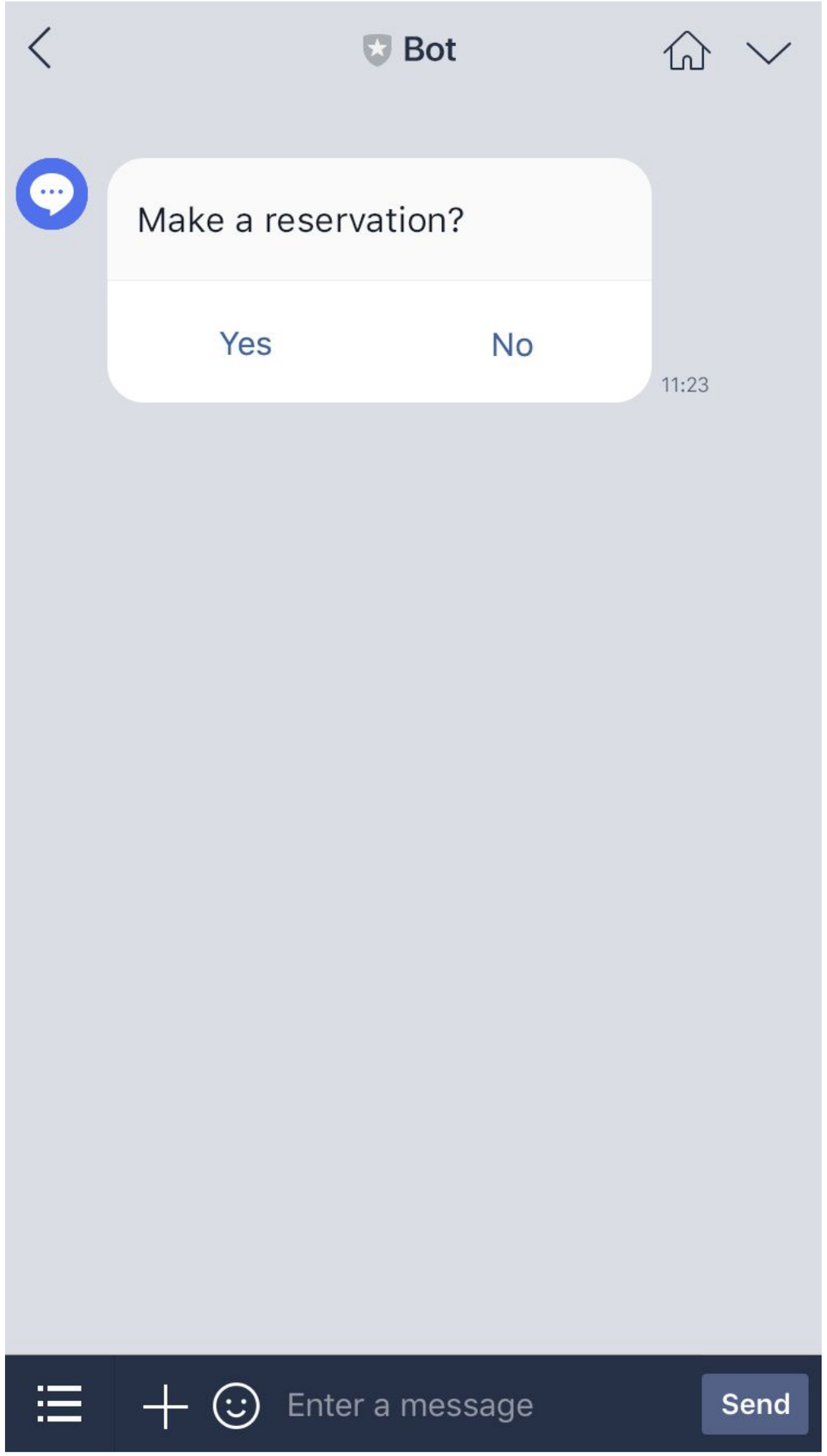
・長方形の場合のサイズ比率：1.51:1
　※デフォルト設定
・正方形の場合のサイズ比率：1:1
・送信できるカルーセルは最大10

■ 応答手法
・チャットボット
・有人対応へのエスカレーション

■ 管理画面
・Web
・LINEアプリ
・CraftChat CRM

© 2023 CraftChat. All rights reserved. | PUBLIC

テンプレートメッセージ（確認テンプレート）



■ 確認テンプレートを使うと、ボタンが2つ含まれたメッセージを送信できます。

■ 応答手法

・チャットボット
・有人対応へのエスカレーション

■ 管理画面

・Web
・LINEアプリ
・CraftChat CRM

© 2023 CraftChat. All rights reserved. I PUBLIC

ユーザーのプロフィール設定

■ チャットで取得した情報を自動的に　追加することが出来ます。

■ 連携ツール
Salesforce/Hubspot/Marketo

■連携項目
・氏名
・メール
・電話番号
・会社名
・部署（Salesforceのみ）
・役職
・ウェブサイト
・用途(ニーズ)
・権限(立場)
・時期
・認知経路
・お問い合わせ(Hubspotのみ)
・生年月日(Marketoのみ)
・郵便番号(Marketoのみ)
・住所(Marketoのみ)

© 2023 CraftChat. All rights reserved. | PUBLIC

リッチメニュー

■リッチメニューで常時メニューの表示

・サービス紹介

・アクセスマップ

・よくある質問

などの固定メニューを配置できる

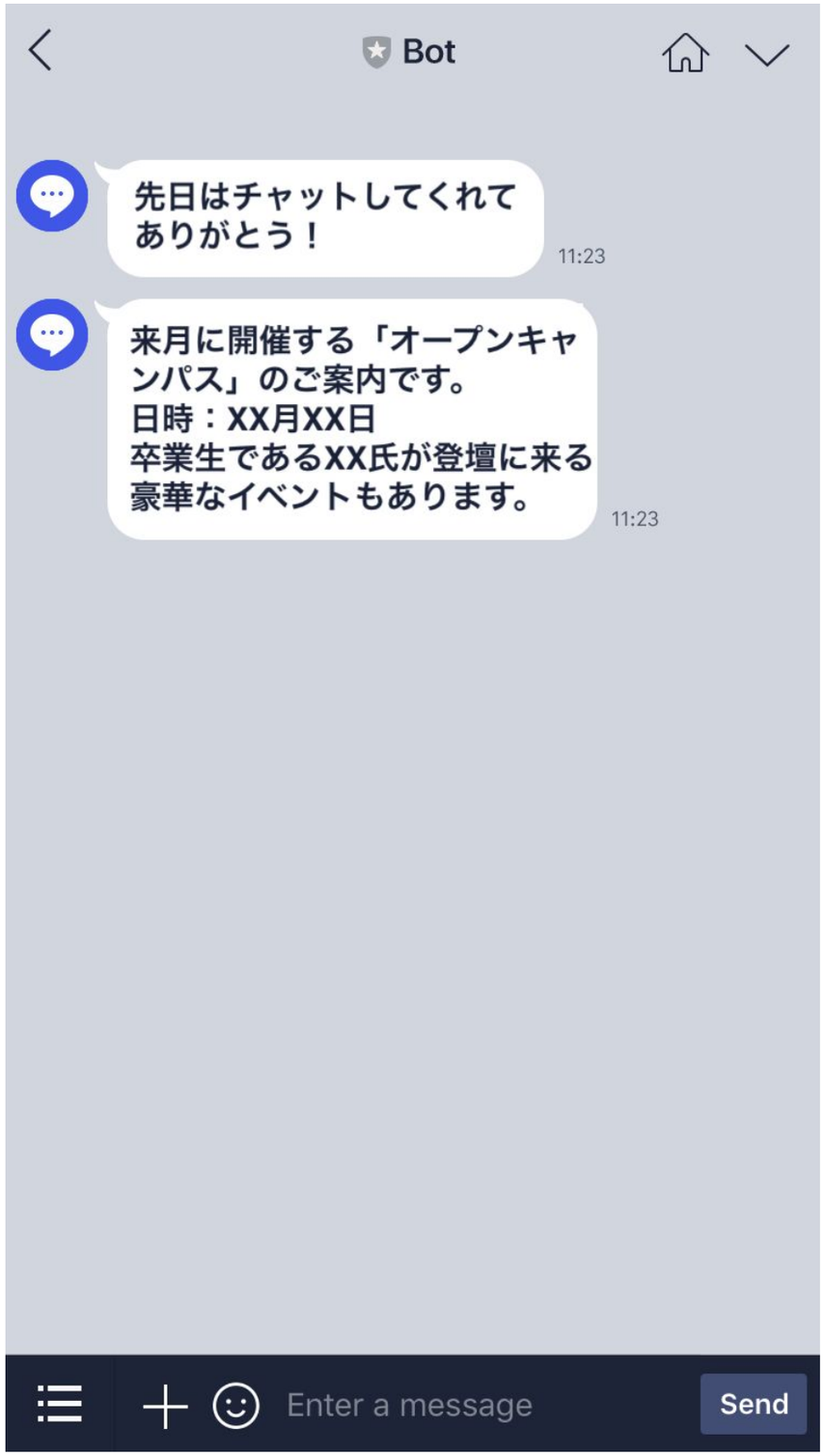
■チャットによる申込みの自動化

メニュークリックで、自動的なシナリオを起動することができ、資料請求などよくある質問を自動化できる

■人間対応も可能

学生が個別で聞きたい場合は、このチャットからお問い合わせしサポートにお問い合わせできる

プッシュメッセージ送信



■LINE友達への配信が可能

・キャンペーンメッセージの送信

・フォローアップ

・画像の配信も可

■日時指定が可能

・時間の配信指定

■ターゲティング可

・特定の回答をした人へのターゲティングが可能

https://www.linebiz.com/jp/service/line-ads/

導入事例

日清オイリオグループ株式会社様

顧客コミュニケーションのDX化により
コストを約90%カット！

約90%
費用削減率

30%増加
申込み率

1/3短縮
作業時間

■ 目的
- グループの経営方針としてDXを実施し顧客と近いビジネス展開を行う
- お客様との双方向のコミュニケーションを模索していた
- 新型コロナウイルスの流行による業務の見直しと変革

■ 導入効果
- 従来の手法より費用を約90%削減
- わかりやすい申込み導線により申込み率が約30%アップ。
- 臨機応変が求められるスピーディーな運用体制で作業工程を三分の一に圧縮。
- 既存顧客の25.3%がLINEに移行

■ ご感想
- モニター募集の反応率は従来と比較して約30%増加しており、社内でも手応えを強く感じています。
- お客様とのコミュニケーション基盤の一元管理をさらに目指していきたいです。

詳細：https://www.CraftChat.ai/casestudy/nissin-oillio

Appendix

CraftChat サービス提供価格

初期費用（単発）

300,000円−

- ✔ アカウント登録支援
- ✔ 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	**10万**	**20万**	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。

© 2023 CraftChat. All rights reserved. | PUBLIC

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で作成するべきかの設計指南
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	○	-	-	

© 2023 CraftChat. All rights reserved. | PUBLIC

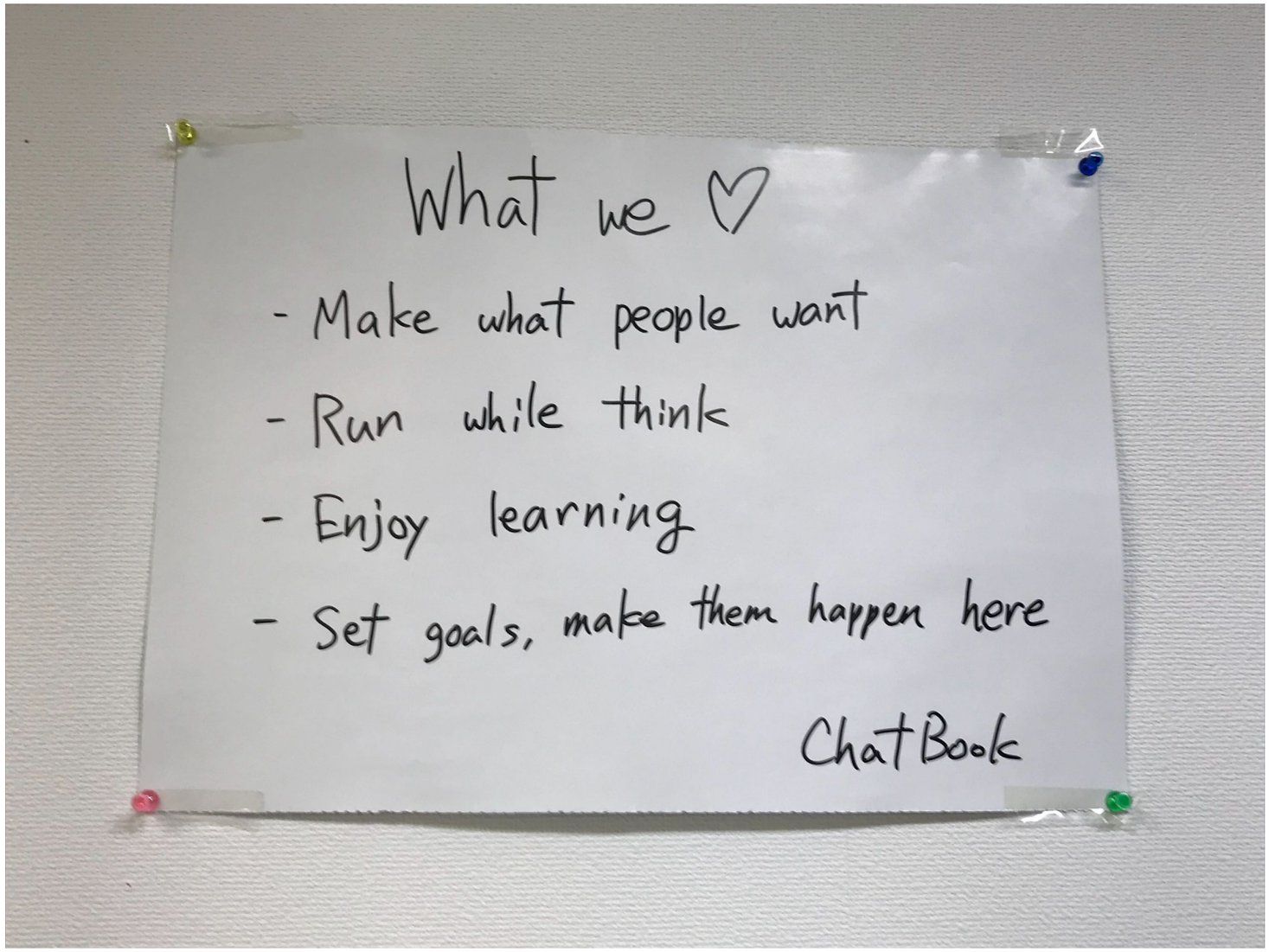
CraftChat サービス詳細②

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で作成するべきかの設計指南
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

© 2023 CraftChat. All rights reserved. | PUBLIC

Our Vision

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

© 2023 CraftChat. All rights reserved. | PUBLIC

お問い合わせ

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