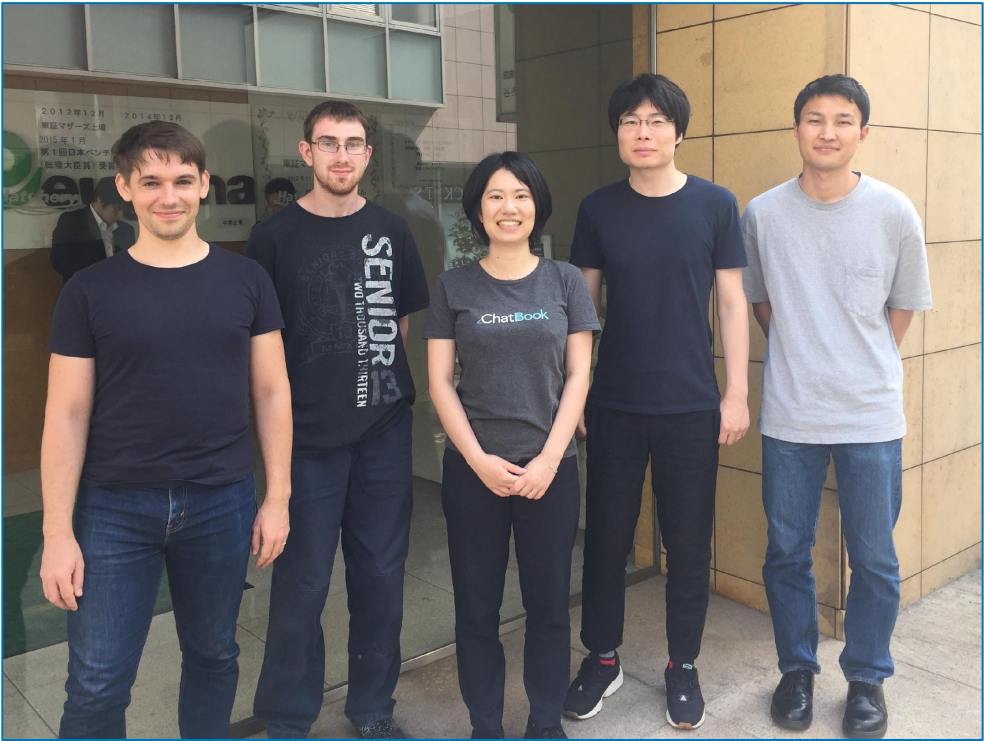


Craft Chat

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

Facebook Messenger
チャットボット編

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



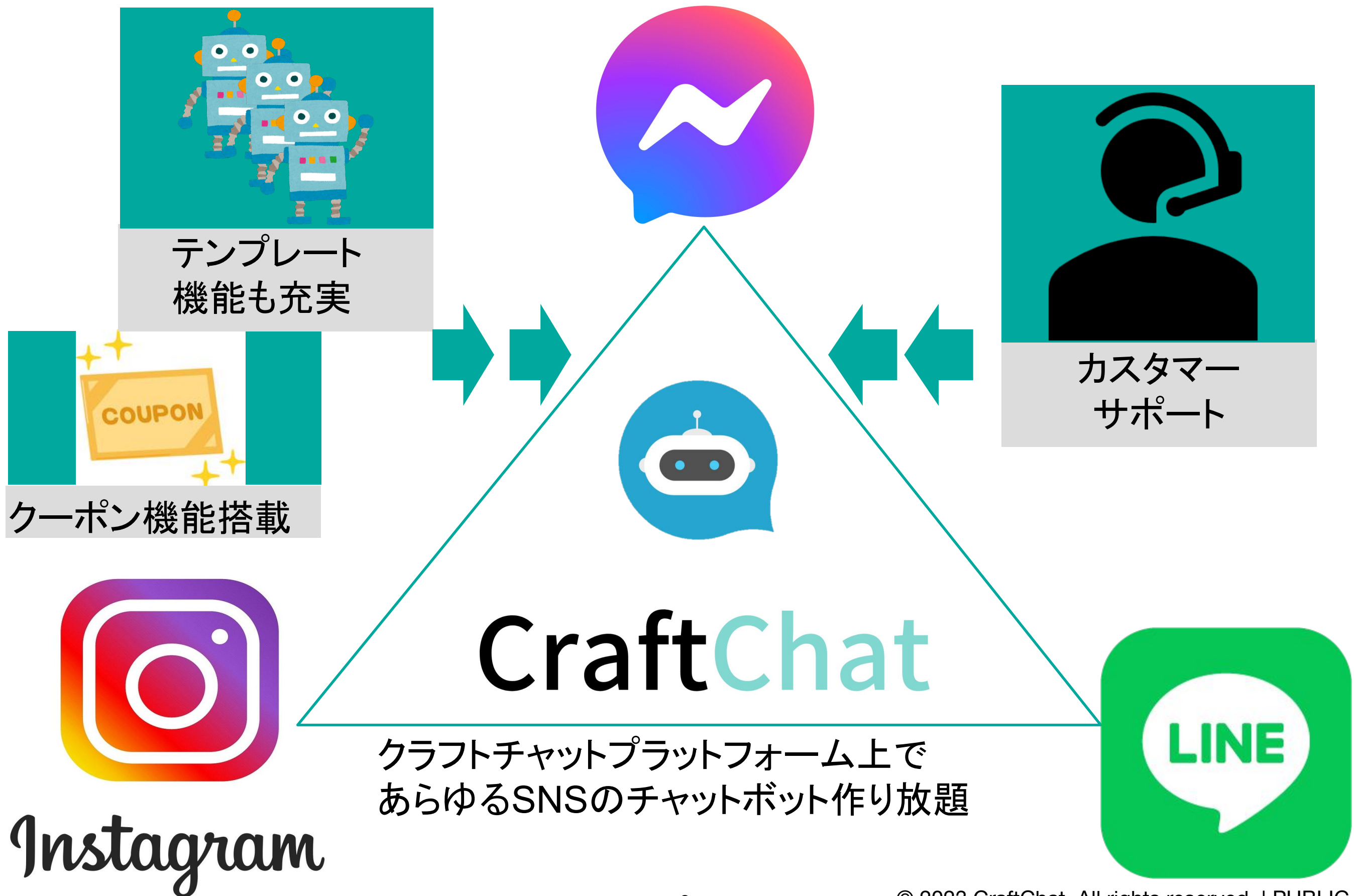
メディア掲載実績

日本経済新聞

朝日新聞
DIGITAL



CraftChat for プラットフォームとは



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



クラフトチャットできること

Facebook Messengerボット

リード獲得

メールより、電話より、 つながるチャット

反応を得にくいメールの代わりに。
居留守を使われがちな電話の代わりに。
フォームの申込を上げるEFOの代わりに。

お手軽なチャットが、貴方の顧客獲得をお手伝いします。



ナーチャリング

顧客が見える 導線を意識した対応

見えないだけで、顧客は何度もサイトを訪れます。
ChatBookでは顧客の行動を可視化。
プッシュメッセージも活用することで、反応率の高いMessengerで定期的にユーザーに商品を想起してもらえようアプローチが可能です。

※スポンサードメッセージのため、配信する上で各種条件と1通数円の費用が別途発生します。



アーカイブ 新規 進行中 解決済

日本語 設定 通知

株式会社チャットブック

kyoko@chatbook.ai

080-xxxx-xxxx

https://chatbook.ai

大塚 京子

72回訪問 オンライン

HubSpot Marketo

再来訪 メルマガ登録 リピーター キャンペーン流入

顧客データ

連絡可能時間	18:00以降	家族構成	既婚
好みの接客スタイル	積極的	出身地	北海道
好きな色	ブルー	趣味	読書(村上春樹)
服のサイズ	M	+データ追加	

履歴 詳しく見る

以前のオーダー(14件) 詳しく見る

① タイムライン

Yusukeとミーティング

ミーティングの予約

昨日, 6:14 pm

ボットとチャット

7/7, 2:23 pm

ページ訪問: 4ページ, 5分

7/7, 2:12 pm

Instagram広告をクリック

[23844596091970490]

7/7, 2:10 pm

Instagram広告閲覧

[23844596091970463]

7/3, 3:13 pm

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

リード状況 New Responded Dead

詳細 活動 Chatter ニュース

リード所有者 Kenta Saito

名前 Hong Eugene Web サイト

役職 企画・マーケティング 会社名 チャットブック

メール eugene@chatbook.ai 業種

メール2 従業員数

電話 090-4813-8806 リードソース チャットブック

携帯 リードランキング

評価 説明2

説明 採用 追加済み

メール配信停止 ☐ 問い合わせの種類

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

フィルタなし

ID	日時 (JST)	アクティビティのタ...	詳細
128100	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
128098	2019/09/25 19:11	Converse on Messe...	yohi0418@gmail.com
128097	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。
128096	2019/09/25 19:11	Converse on Messe...	11-20名
128095	2019/09/25 19:11	データ値の変更	部門を [null] から "開発" に変更済み
128094	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。
128093	2019/09/25 19:11	Converse on Messe...	開発
128092	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。
128091	2019/09/25 19:08	データ値の変更	企業名を [null] から "チャットブック" に変更済み
128090	2019/09/25 19:08	Converse on Messe...	チャットブック
128088	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。
128087	2019/09/25 19:08	Converse on Messe...	ご依頼A
128086	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。
128089	2019/09/25 19:08	Converse on Messe...	仕事を依頼する
128085	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。
128084	2019/09/25 18:08	Converse on Messe...	11-20名
128082	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。
128083	2019/09/25 18:08	Converse on Messe...	開発
128080	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。
128081	2019/09/25 18:08	Converse on Messe...	チャットブック
128078	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



オンラインでの顧客接点とデータを統合

成約までのステータス管理による簡易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

機械学習によるレコメンド機能(β版)

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

Messenger機能詳細

メッセージに動画やGIF、PDFを挿入する



■ 動画/ビデオやGIF、PDFをメッセージに 入れることができます。

■ 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
- ・Messengerアプリ
- ・CraftChat CRM

■ 期待できる効果

- ・イメージをもっといただき、コンバージョン率アップを目指しましょう！

Facebook登録氏名を自動でメッセージに入れる



■ Facebook登録氏名を反映しユーザーの名前をメッセージに挿入する機能です

■ 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

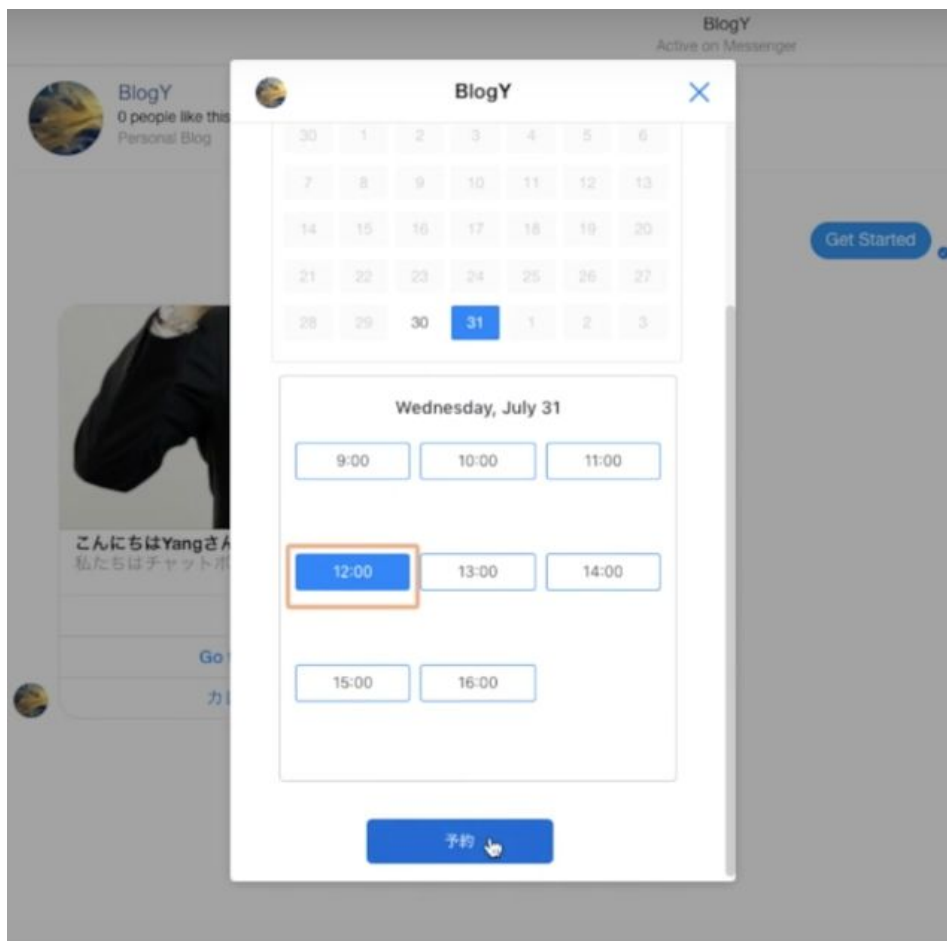
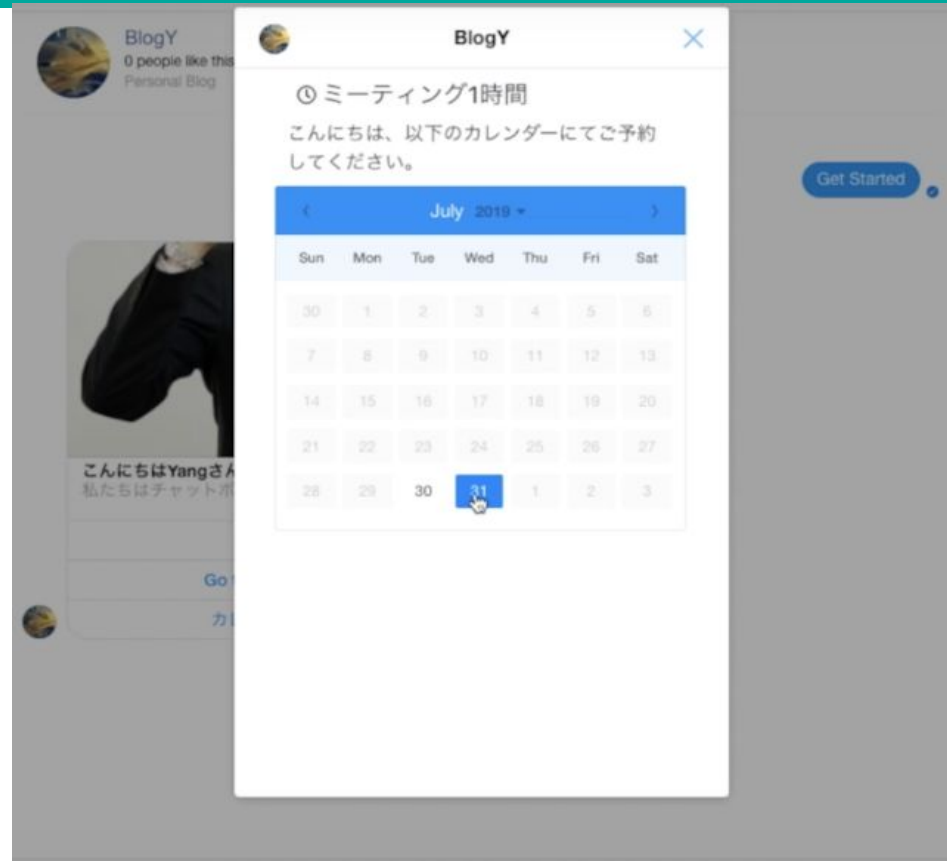
■ 管理画面

- ・Web
- ・Messengerアプリ
- ・CraftChat CRM

■ 期待できる効果

- ・興味を持ってくれているユーザーに、1to1コミュニケーションが実現！！

カレンダーメッセージを作成し日程調整を行う



■ Googleカレンダーと連携することで
チャット内で簡単に日程調整ができるようになります。

■ 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
- ・Messengerアプリ
- ・CraftChat CRM

■ 期待できる効果

- ・日程調整で顧客に不便さを感じさせないよう、
ユーザーの負担を少しでも減らし、さらにリード獲得！！

登録済メールアドレスや電話番号を自動でチャットで表示する機能



■ Facebookに登録している電話番号やメールアドレスが、質問への回答候補として表示される機能があります。

■ 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
- ・Messengerアプリ
- ・CraftChat CRM

■ 期待できる効果

- ・電話番号やメールアドレスの入力を簡略化することにより、多くのユーザの回答を取得

複数選択機能について

下記のボタンをクリックすると複数選択を表示します

複数選択

ボット返信 2020/6/30 21:13:53

選択肢1,選択肢2

6/30 21:14:45

Hiさん、それではこの中で何でご依頼内容は何でしょうか。

ボット返信 2020/6/30 21:14:46 既読

メッセージを記入



■ユーザーが複数の選択肢を選べるようにするメッセージ機能

■ 応答手法

- ・チャットボット
- ・有人対応へのエスкаレーション

■ 管理画面

- ・Web
- ・Messengerアプリ
- ・CraftChat CRM

■期待できる効果

- ・「このうち興味を持っているものを全て選んでください」などの複数選択で集計が可能
- ・アンケートのようにニーズを取得

Facebook広告メッセージ



■ 広告からボットへ遷移させる場合のユーザーに最初に表示されるメッセージ

■ 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
- ・Messengerアプリ
- ・CraftChat CRM

■ 期待できる効果

- ・初回広告メッセージとリンクさせることで広告からMessengerを通じて、すぐに会話を行うことにより、CVR向上。

メッセージグループ毎のURLとボット専用URLの発行



■ 広告からボットへ遷移させる場合のユーザーに最初に表示されるメッセージ

■ 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
- ・Messengerアプリ
- ・CraftChat CRM

■ 期待できる効果

- ・メール配信やQRコードなどに利用可能
- ・お客様が欲しい情報の行動に起動
- ・特定のシナリオの起動ができる

プッシュメッセージ送信



■チャット流入ユーザーに向けてプッシュ 通知を送ることが出来ます。

■ 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
- ・Messengerアプリ
- ・CraftChat CRM

■期待できる効果

- ・一度離れてしまったお客さんにもう一度興味を 持つていただくアプローチが可能！
- ・顧客のセグメントも可能でございます。

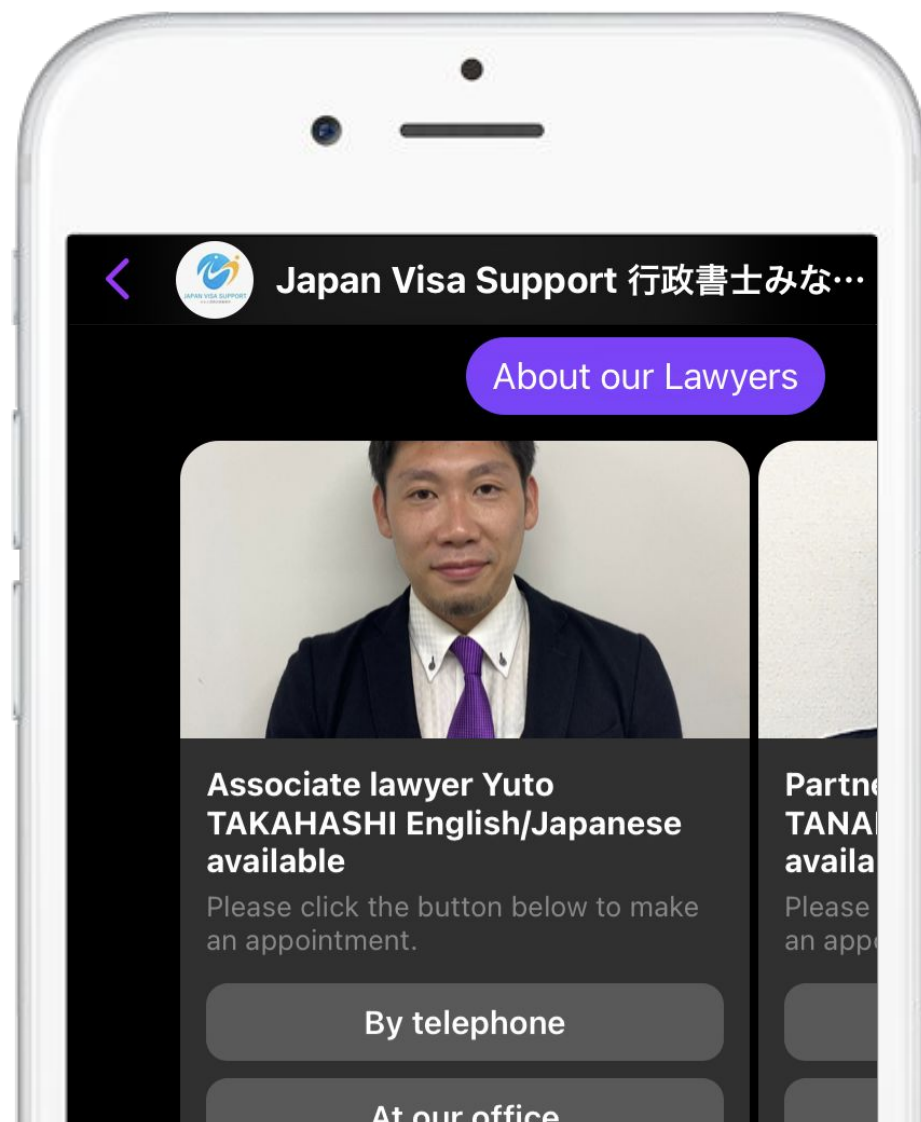
導入事例

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

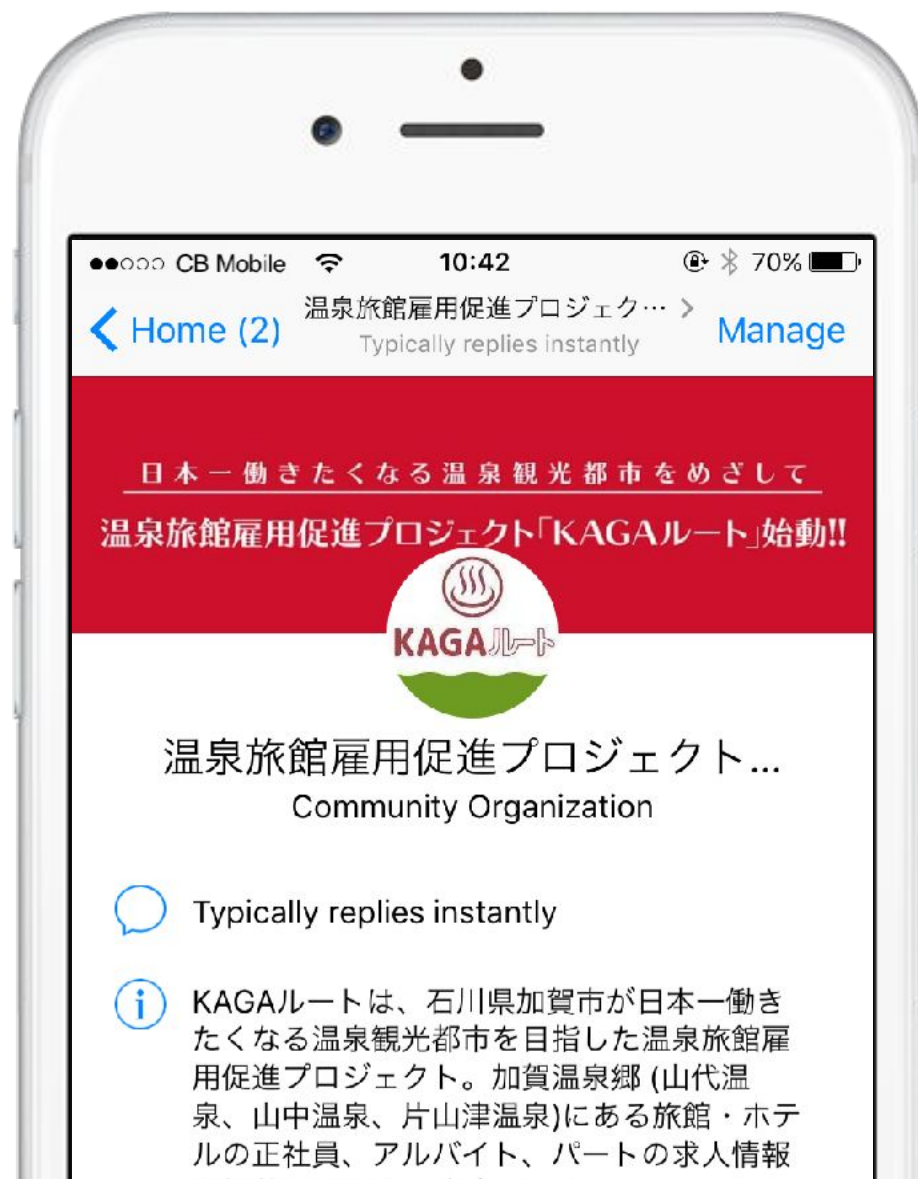
- ・FacebookページからのDM受付を自動化
- ・接客後、登録フォーム・専門担当LINEへ遷移

■ 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。

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。

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

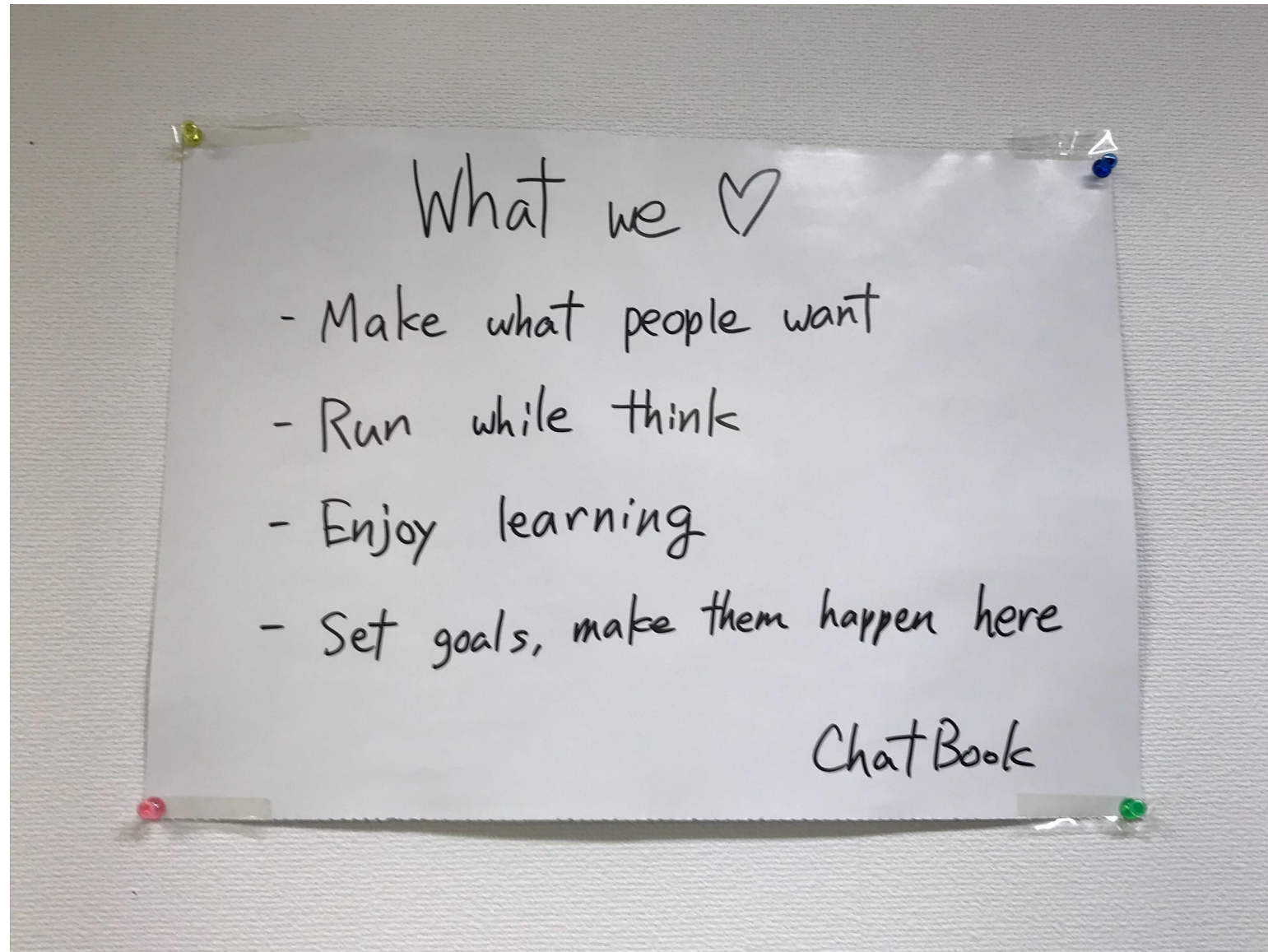
■ ご利用の流れ

- ・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。

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

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