

Web × チャットボットで リード獲得と顧客体験の向上

Craft Chat

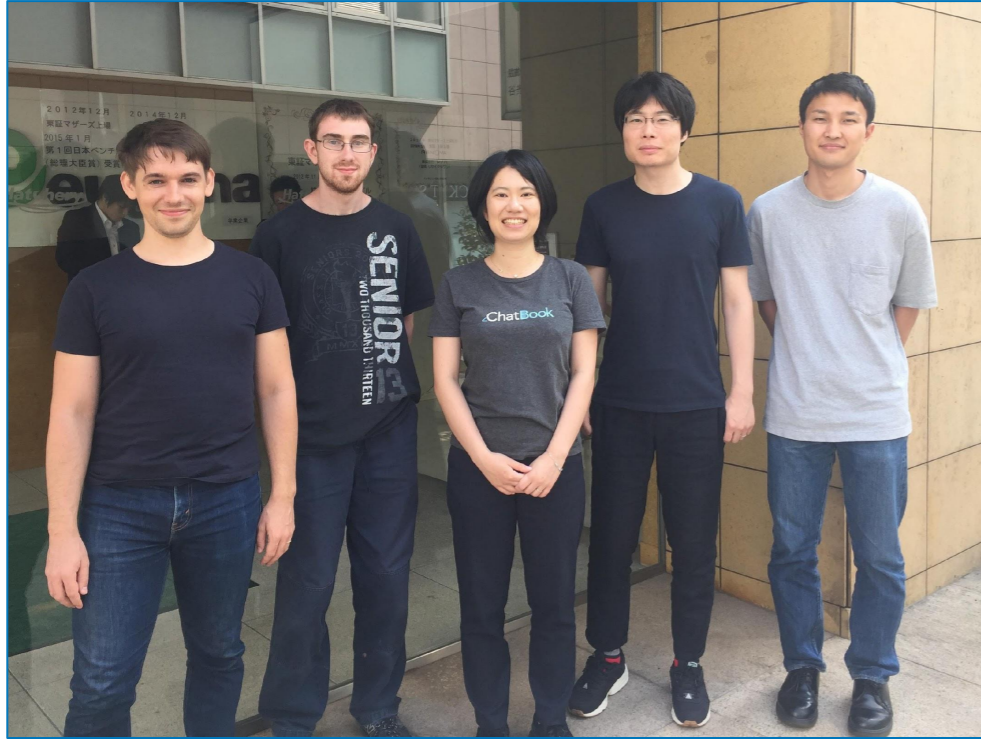
パーソナライズ対応で集客アップ

- ・サイトより情報量を絞ったチャットで申込数アップ
- ・発動条件の設定により馴染むシナリオ設計

外部連携による顧客自動対応で効果増加

- ・流入元やページによって最適なシナリオ設計
- ・CRMやMAツールと連携し個別シナリオの表示

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



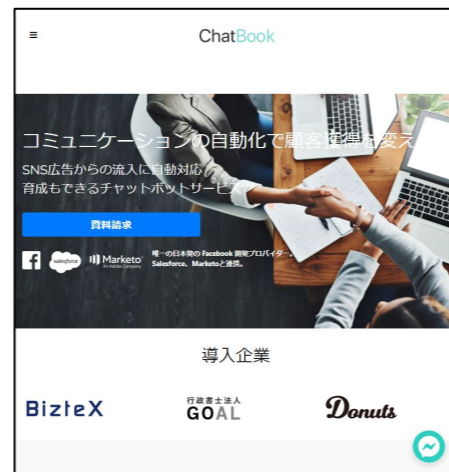
CraftChatのご紹介

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

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。

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

CraftChatの主な特徴

誰でも簡単にボットが設定出来る



ユーザー毎の行動を見える化



次のステップが明確なデータ活用分析ページ



数々のCRMと相互に連動



WEBボット

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。

ボットが自動でアポ獲得

Googleカレンダーと連携し、ボットが自動で調整可能な日程を潜在顧客へご提案します。
特別な設定無しで他のスケジュールとバッティングすることなく、アポを獲得できます。

資料閲覧中にも出せる

顧客は様々な情報を回遊します。
サービスへの関心度が高い、資料請求されたPDF資料上でチャットボットを表示。リードを次のステージへ進めるサポートをします。

【問い合わせ画面】



【日程調整画面】



外部連携① Salesforce (SalesCloud上)

- ① チャット上の会話内容が右側のユーザデータに自動入力
- ② ユーザデータに入力された情報がそのままSales Cloudへ自動登録

The screenshot displays a chat window on the left and a user profile sidebar on the right. The chat window shows a conversation with a bot named 'ホンユージン' (Honuujin) on 2020/9/29. The messages are as follows:

- Bot: ありがとうございます😊 会社での部署は何に近いですか？一番近いものを選んでください。
- User: かしこまりました！それではご連絡用にお仕事用のメールアドレスをご記入ください😊
- Bot: eugene@chatbook.ai
- User: ありがとうございます😊 それではご連絡用にお仕事用の電話番号をご記入ください！
- Bot: 090-4813-8806

The user profile sidebar on the right shows the following information:

- 名前: ホンユージン
- 会社: GMT
- 連絡先: チャットブック
- メール: eugene@chatbook.ai
- 電話: 090-4813-8806
- ウェブサイト: ウェブサイト

The sidebar also includes a status flow diagram with stages: リード (Lead), 有効リード (Valid Lead), 進行中 (In Progress), 商談化 (Negotiation), and 成立 (Closed). The flow is currently at the '成立' stage.

外部連携① Salesforce (SalesCloud上)

The image displays two side-by-side screenshots of the Salesforce CRM interface. The left screenshot shows the lead profile for 'Hong Eugene', with a callout box indicating that the user is added to the 'Lead' status. The right screenshot shows the 'Activity' tab, with a callout box stating that appointments and phone numbers are automatically converted into TODO items. A third callout box at the bottom of the left screenshot notes that company names and email addresses are automatically inserted from chat responses.

流入ユーザーは「リード」に追加

アポ予約や電話番号には TODOを自動作成

企業名やメールアドレスなど、チャットで回答した情報が自動挿入

流入したユーザーは「リード」として登録される。

リード状況	リード所有者
New	Kenta Saito
名前	Web サイト
Hong Eugene	
役職	会社名
企画・マーケティング	チャットブック
メール	業種
eugene@chatbook.ai	
メール2	従業員数
電話	リードソース
090-4813-8806	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	
メール配信停止	
<input type="checkbox"/>	
問い合わせの種類	

活動の記録: 新規ToDo, 新規行動, メール

今後 & 期限切れ

- ☑ 打ち合わせ (05/28) - Kenta Saito さんには今後の ToDo があります
- ☑ 打ち合わせ (04/15) - Kenta Saito さんには今後の ToDo があります

9月・2020

- Messengerチャット (ポッ... (14:38 | 今日) - Kenta Saito さんには行動がありました
- Messengerチャット (ポッ... (16:11 | 昨日) - Kenta Saito さんには行動がありました
- Messengerチャット (リー... (16:11 | 昨日) - Kenta Saito さんには行動がありました
- Messengerチャット (リー... (16:11 | 昨日) - Kenta Saito さんには行動がありました

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)

FB・Insta広告

ランディングページ・資料提供

口コミサイト・ブログ等

認知 ▶ 興味・関心 ▶ 検討・比較 ▶ 評価 ▶ CV

広告リーチ

クリック

サイト巡回

情報取得

コンバージョン



CraftChatによるマーケティングファネルの改善

FB・Insta広告

チャットボット(自動対応)

チャットボット+Messengerで迷わず誘導

認知 ▶ 興味・関心 ▶ 検討・比較 ▶ 評価 ▶ CV

広告リーチ

クリック

チャットボットと会話

情報取得

コンバージョン

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

WEBサイトへのボット設置



★対応可能メッセージ★

- ・おすすめ項目
- ・テキスト
- ・画像/テキスト
- ・画像
- ・ビデオ

※GIFメッセージ機能はありません。
※現状、プッシュ通知はご利用いただけません

■ サイト来訪者への接客や申込み導線を増やすことができ、WEBでの行動履歴もユーザー情報として収集

■ 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
- ・CraftChat CRM

■ 期待できる効果

・Facebookページとの連携が不要なため影響をうけづらく、カスタマイズ性も高い！

・ログインせずにゲストとしてチャットを進めていけるため、ログインする手間がございません。

気軽にチャットを実現

A/Bテストメッセージ



■ A/Bテストを利用すると、簡単に最適なシナリオのテストができます。

■ 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
- ・CraftChat CRM

■ 期待できる効果

- ・テストを行いたい、シナリオをランダムで表示
- ・管理画面にて各チャネルごとの集客成果を効果的に向上

Webボットでの複数選択の設定方法

ChatBook オンライン ×

ありがとうございます。
最適な情報を提供するため、簡単に今回の利用用途を教えてください！ 😊

toC向け toB向け

toC向け

ChatBookではマーケティング上の様々な課題を解決できます！

ChatBook

下記の中で最もご興味のあるテーマはありますか？ 😊

気になるテーマをお選びください。

- 顧客獲得
- 集客
- 離脱率改善
- 自動化
- ナーチャリング
- その他
- 特になし

送信

■ 複数選択を選択肢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
- ・CraftChat CRM

■ 期待できる効果

- ・1パターンだけではなく、複数の項目を表示させることにより、複数の問い合わせに対応

ユーザーの登録氏名をメッセージに入れる方法

次に、お名前を教えてくださいませんか？（例）チャット花子）

ChatBook

佐藤恵美

佐藤恵美さんですね、ありがとうございます😊

ChatBook

ご連絡先のため、メールアドレスをいただけますでしょうか？

ChatBook

■ ユーザーの登録情報をもとに、自動でメッセージに名前を挿入出来ます。

■ 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
- ・CraftChat CRM

■ 期待できる効果

- ・好印象を与えやすい
- ・再来訪したお客さんを認識し、顧客エンゲージメントの増加
- ・MarketoやHubspotなどCRMでの既存ユーザーへの顧客体験が向上する

※「初回メッセージ」にはこちらの機能はお使いいただけません

Googleカレンダーと連携したメッセージ

ありがとうございます！

それでは、ご都合のよいお時間を教えていただけますでしょうか？

☑ 日時を選択してください 60分



KitajimaShuichi
営業担当

2021年5月12日 水曜日

2021年5月13日 木曜日

2021年5月14日 金曜日

もっと見る

ありがとうございます！

それでは、ご都合のよいお時間を教えていただけますでしょうか？

☑ 日時を選択してください 60分



KitajimaShuichi
営業担当

2021年5月12日 水曜日 11:00

上記の日付で予約できました。ありがとうございます！

こちらのメールアドレス
contact@chatbook.aiに招待を送りいたします。

2021年5月12日 水曜日 11:00

承知しました！
それでは当日また宜しくお願いします😊

■チャット上でスムーズに日程調整を行うこと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
- ・CraftChat CRM

■ 期待できる効果

- ・チャットボットがアポの調整を行うことによって、お電話の時間を削減
- ・24時間、チャットボットが対応
- ・機会損失の削減

導入事例

WEBボットでお問い合わせ数向上

11.3%
コンバージョン率

2倍
お問い合わせ数



目的

- チャットボットでオウンドメディアに遷移するようなサイト回遊
- お問い合わせ獲得・リード獲得

効果

- ボット設置後、お問い合わせ数が2倍に増加
- チャットボットと会話して申し込みをしてコンバージョンしたリードが11.3%

お客様の声

- 体感として、チャット経由で意外とお客様が申し込みしていただけたことが分かった。
- オウンドメディアを持っているので、迷っているお客様にチャットでご案内できる
- CraftChat管理画面内で、会話履歴やウェブサイトのページ回遊履歴が見えて良い

今後やりたいこと

- グループ会社でもボットを導入して横断的なCV拡大を狙っていきたい。
- CRM(salesforce)を導入したのでチャットで会話した人もリードで登録したい
(インタビュー後に導入済み)
- サイトのページごとに適切なシナリオを設置して、より高いコンバージョンを目指したい

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。

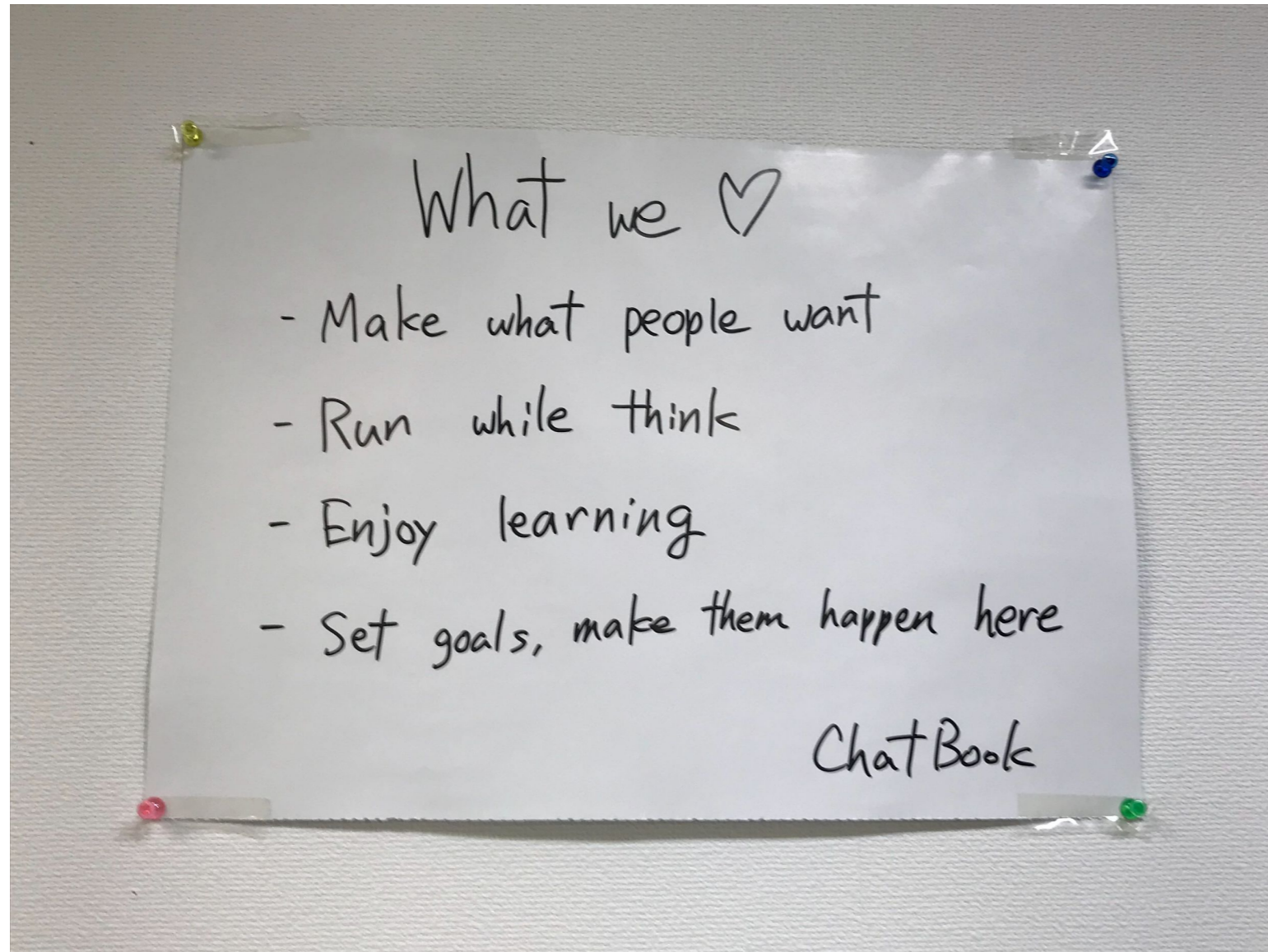
CraftChat サービス詳細①

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のご案内。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

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