

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

押さえておきたい！  
チャットボットの仕組みとその用途

# はじめに

---

様々なサイトで見かけるようになったチャットボット。  
今後も導入サイト数の増加は見込まれており、  
今後更に注目されることは間違いありません。

そんなチャットボットですが、  
用途によって様々な種類が存在することはご存知ですか？

今回はチャットボットの機能紹介から、用途、  
目的に応じた使い方をご紹介します！

# 目次

---

1.チャットボットの仕組み

2.CraftChatとは


# 1.チャットボットの仕組み


---

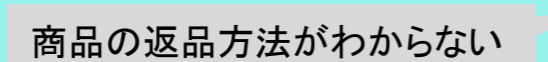
# チャットボットとは


「チャットボット (chatbot)」とは、  
「チャット」と「ボット」を組み合わせた言葉で、  
「自動会話プログラム」のことです。

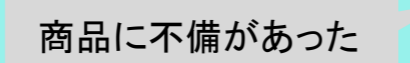
チャットボットはユーザーの入力内容を基に、最適な情報をユーザーに届けることができます。  
会話ライクな入力体験でUX向上 & ユーザーに負荷をかけることなく欲しい情報を  
提供できるため、Web上での課題を総合的に解決できるツールとして注目されています！


 ユーザーサポート  
該当するFAQが見当たらない


 何かお困りのことはありますか？


 商品の返品方法がわからない

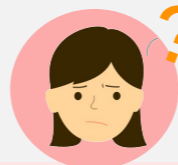
 返品理由をお伺いできますか？

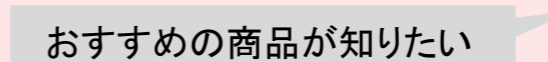
 商品に不備があった


 申し訳ありませんでした。  
下記の手順で返品いただけます。  
<http://.....>



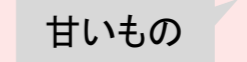
 カスタマーサポートのリソースを効率化

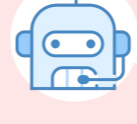
 Webサイト改善  
何を選んで良いのかわからない・  
おすすめが知りたい


 おすすめの商品が知りたい


 お客様の好みについて  
教えてください。

1. 甘いもの
2. 苦いもの
3. 辛いもの

 甘いもの

 おすすめの商品はこちらです。  
<http://.....>



 ボット利用後のサイト回遊率・CV向上

# チャットボットの種類と用途

チャットボットは大きく分けて  
言語認識型とオートリプライ型の2種類があります。

## 1 言語認識型

### 自由入力可能なボット



- ◆メリット
- ・ユーザーの「知りたい」を的確に提供できる
- ・入力されたテキストを分析し、適した情報を提供できる

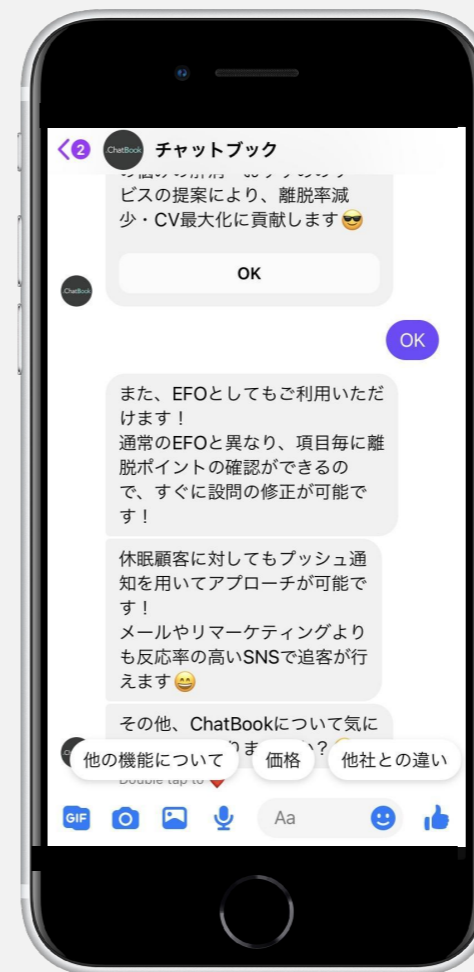
- ◆デメリット
- ・導入、学習コスト共に高い(約20万円～)

※女子高生AI(人工知能)  
「リンな」との会話より掲載

ユーザーサポート向け

## 2 オートリプライ型

### 1問1答タイプのボット



- ◆メリット
- ・金額が安い
- ・誰でも設計できる
- ・伝えたい情報を提供できる
- ・離脱率が比較的低い

- ◆デメリット
- ・自由な会話が出来ず、ニーズを拾いきれない

CV獲得向け

# チャットボットで出来ること

解決したい悩みによってその**用途・適した種類**が異なります。

ユーザーサポート  
(言語認識型向け)

## CS対応

問い合わせ数が多い  
同じ質問が多い  
対応人員が足りない

マーケティング  
(オートリプライ型向け)

## CV向上

CVを増やしたい  
CPAを下げたい

## サイト改善

直帰率／離脱率が高い  
サイトの情報量が多い

## EFO

エントリーフォームでの  
離脱率が高い

## 追客

(リードナーチャリング)

追客が出来ていない  
広告費用を抑えたい

## Salesforce連携で獲得から成約までを可視化

### 目的

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

### ご利用の流れ

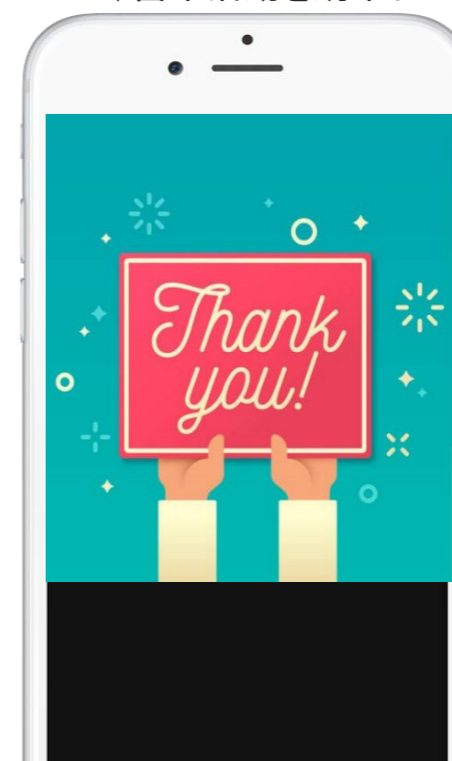
Facebookのフィード上に  
広告を表示



最適な情報を提供すると共に  
会話ライクな入力体験を提供



ユーザー情報を自動でCRMと連携  
し、営業活動を効率化



22%  
連絡先取得  
率

40%  
CPA削減



## プッシュ通知活用で参加率・CV数を向上

### 目的

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

### ご利用の流れ

67%  
CPA削減

200%  
CV数アップ

150%  
受講申込率

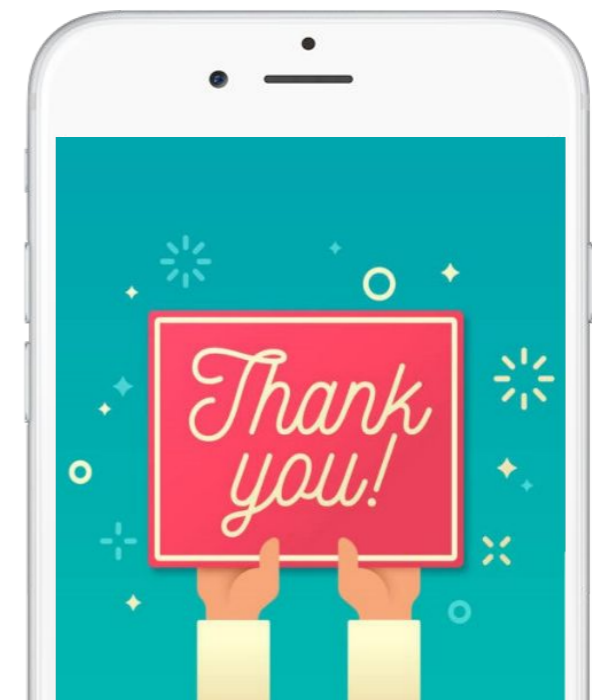
広告から流入したユーザーに  
最適な情報を提供



CV未達成ユーザーへ  
イベント情報、CV達成ユーザーに  
は日時のプッシュ通知を送信



参加率・CV数ともに大幅改善



CV

## カスタマーサポートと顧客獲得両方で活用

### 目的

- ・カスタマーサポートの工数削減
- ・リード対応の効率化

### ご利用の流れ

少数精鋭チームの負荷を大幅に削減！

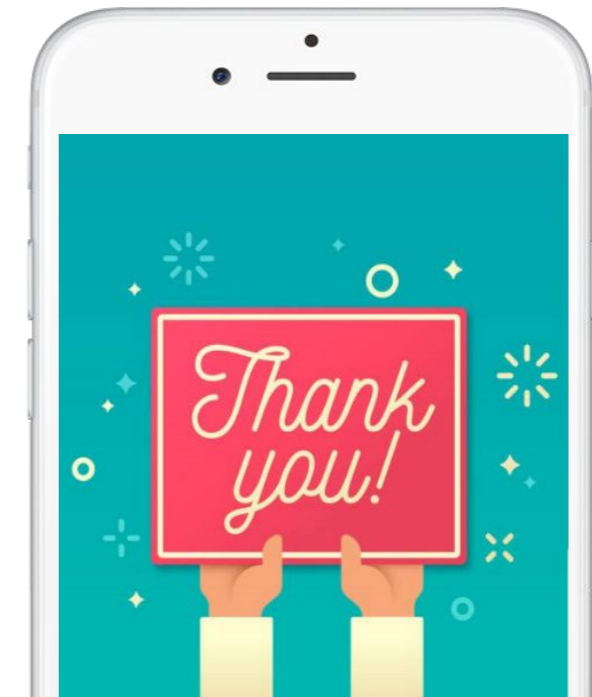
Webサイトにチャットボットを設置



訪問理由を伺い、ユーザー情報と共に担当者に連絡



訪問理由を事前に伺っている為、効率的な商談が可能に



## 2.CraftChatとは

---

# CraftChatとは

CraftChatはオートリプライ型で、  
Web上における様々なマーケティング課題を解決できる  
チャットボットサービスです。

ユーザーサポート  
(言語認識型向け)

## CS対応

問い合わせ数が多い  
同じ質問が多い  
対応人員が足りない

マーケティング  
(オートリプライ型向け)

## CV向上

CVを増やしたい  
CPAを下げたい

## サイト改善

直帰率／離脱率が高い  
サイトの情報量が多い

## EFO

エントリーフォームでの離  
脱率が高い

## 追客

(リードナーチャリング)

追客が出来ていない  
広告費用を抑えたい

## ノーコードで誰でも簡単にボットが作れる！

CraftChatは**ノーコードサービス**です。  
テンプレートも豊富で、  
**誰でも簡単にボットの作成**ができます。



### 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 認知経由 利用目的 企業名 部署 立場 会社規模  
メールアドレス 期限 購読 お礼文

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

## ChatBook

株式会社チャットブック

グループ切り替え ▾

チャットボット一覧

ユーザ管理

外部サービス連携

API管理

チュートリアル

チャットボット一覧



新規作成

ChatBook

LP Demo English bot

● ページ連携済

連携先ページ: ChatBook build survey ...

セ

連携先

### チャットボット作成は2クリック！

1. 「新規作成」から
2. テンプレートを「選択する」だけで、  
チャットボットが作成できます。

HP/SNS上で顧客対応を自動化し、  
CV率向上と営業活動の効率化を実現します。

Facebook・Instagram広告/Webサイトから  
メッセンジャーのチャットボットに誘導



チャットボットで顧客対応を  
自動化・効率化



管理画面でユーザー管理

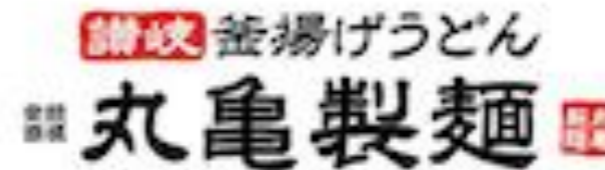


コンバージョン率UP!  
商談獲得効率UP!

一括プッシュメッセージでリー  
ド育成もできる!

# CraftChatとは

大手から中小企業様まで、200社様以上にてご活用。



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 アーク森ビル25階

<https://www.crafter.co.jp/jpi>