

特集 チャットボット

直感的な画面操作



松本淳志社長

会話分岐設定が容易に
追加や修正が容易にな
る新機能導入により、
提示するメッセージの
大を支援している。特色を持つチャットボ

客対応の在り方がデジタル化に伴つて
変化している。従業行つて電話対応か
ら、チャットボットに切り替える事業者は
増加傾向にある。チャットボット導入す
ることで、カスタマーサポート(CS)部
分の工数を削減し、時間や応対人員をやり
付加価値のある他の業務に割くことができる
。CS以外にも、チャットボット内で決
済まで完結できるものもあり、売り上げ拡
大を支援している。

特色を持つチャットボ

CS工数削減や売り上げ拡大を支援

CVR向上に特化

チャット内で決済完結

デジタルマーケティングシステムを開発・
提供するPROFESSIONAL SYSTEMS(プロフェシ
オンズ)は、チャットボット内で決済が完結で
あるシステム「qua(クオルバ)」を

スマートな購入体験を提供する。「導入によ
り、CVRが5倍ほど上がった企業もある」

西面から、ベーシック移動セキュリティ基盤で
をせずに商品購入が可能。カゴ落ちを防ぎ
スムーズな購入体験を提供する。「導入によ
り、CVRが5倍ほど

上がった企業もある」

「今後は導入企業を
集め、ユーザー会を開
くことを予定してい
る。ユーザーの生の声
をサービス向上に生か
したい」(同)と言つ。

コンバージョン率(CVR)向上に特化してお
り、対象商品のコンバージョン率(CVR)向
上に特化してお

り、対象商品のコンバージョン率(CVR)向
上に特化してお

り、対象商品のコンバージョン率(CVR)向
上に特化してお

り、対象商品のコンバージョン率(CVR)向
上に特化してお

西面から、ベーシック移動セキュリティ基盤で
をせずに商品購入が可能。カゴ落ちを防ぎ
スムーズな購入体験を提供する。「導入によ
り、CVRが5倍ほど

西面から、ベーシック移動セキュリティ基盤で
をせずに商品購入が可能。カゴ落ちを防ぎ
スムーズな購入体験を提供する。「導入によ
り、CVRが5倍ほど

注目企業

AI活用で業務効率化

会話設定の分歧点
を画面内で直感的に操
作することができる新
機能「チャットツリー
エディタ」を新たに実
装した。チャット内で
ユーザーが入力した情
報に対する選択肢の分
岐を、ドラッグ&ドロ
ップ操作で簡単に設定
ことができる。



小田志門 CEO

カスタマーサポートに特化

志門CEO(03-6264-1839)は17年10月から、人itarial AI(人工知能)を搭載したチャットボット「Karakuri(カラクリ)」の提供を開始した。主にBtoC向け

AIは万能ではない。CSの現場を覗みて、どこからどこまでAIを活用すべきか全般感覚を分かった上で導入を検討する必要がある」(小田CEO)と語る。顧客が抱える課題

を明確にし、最適な導入を検討する。
今後はチャット上で、ユーザーの状況に応じた個別対応ができるよう

にサービスを提供。現在の要計画は40社ほどで、そのうち通販、EC系企業は約4割を占める。カスタマーサポート(CS)対応に特化しており、顧客からの簡易的な問い合わせにAIチャットボットを用いることで、業務効率化を推進する。

カラクリは自社でAIの開発を手掛けており、チャットボットによる

機能を実装する予定だ。例えば、ECサイトで商品を購入した際にシステム側で購買履歴、配送状況、注文状況を把握。API連携により、FAQのなかにリンク先に飛んで内容を見るのではないか。チャット内でユーザーの個別の状況を回答する返品対応も行えるようになる計画だ。

に座拵している。
今後は決済時の選択肢として、Amazon Pay(アマゾンペイ)も加える予定。ユーザーの利便性を高めています。

導入数累計4500社

グループでサービス連携強化

チャット接客ツール

提供する事業者の中

は車分け的存在だ。通

販系のクライアント数

は現在3割ほど。今後

はグループ内で展開す

る各システムサービス

とチャモを連携させ、

顧客の利便性向上を図

る計画を立てている。

「チャモ」の特徴は、

ユーザーの訪問回数や

サイトの閲覧時間をも

とに、自動的にユーザーに話しかけることが可能

である。例えば、訪

問回数の多いユーザーにはクーポン情報などを提示し、コンバージョンレート向上につなげる。

今後は、ジーニーが保有する各サービスとの連携を強化する。顧客情報を管理・分析をするCRM・営業管理システム(SFA)システムと連携する。チャットツリー「おきゅう」と、顧客から販促までを一貫して手掛けるマーケティングオートメーションツール「Majin(マジン)」と連携する。チャモの機能自体も今後アップデートを行はずだ。