

お客様の声を聞くことから始まる！ Webサイトにアイコンを設置するだけで リアルタイムの「ネット接客」を実現！ ライバル企業に圧倒的な差をつけませんか？

すごいチャット Live800

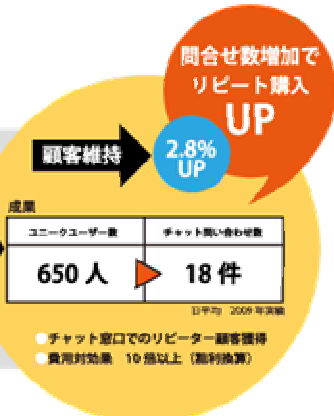
「Live800」とは、Webサイトにチャットによる新しい問い合わせ窓口を設置し、サイト訪問者の「ちょっと聞きたい」「今すぐ聞きたい」というニーズに応え、商品の問い合わせ数や資料請求数をアップさせるサービスです。

実は、チャットで問合せを受け付けるこのサービス、世界で見れば当たり前導入されているサービスです。特に中国では、99%のECサイトでチャットでお客様サービスを提供しているといわれています。日本でも、DELLやIBMなどのIT企業を始め、SBI損害保険、エイチ・アイ・エス、システムビバ、ミスパリ、ニッセン、リクルート、ぐるなびなどで既に導入されており、大手企業から1名～数名程度で運営しているECサイトまで、幅広い業種で利用が進んでおり、お客様獲得・お客様サポートの強力なツールとして活用いただいています。

導入効果：A社（ネットショップ）様

主な利用目的
＜既存個人・法人顧客対応＞
窓口増加によるリピーター顧客の獲得

運用体制
運用ページ：会員ログイン後ページ
対応時間：9:00～17:00 対応担当：1名



わずか30分で導入可能！

初期導入費用：0円

チャット機能	顧客管理機能	1ライセンス 月額 15,000円
リアルタイム アクセス解析	統計分析機能	

Live800はWebサイトにアイコンを設置するか(インバウンド)、招待ウィンドウを出す(アウトバウンド)ことによってチャットによるお客様とのリアルタイムなコミュニケーションを可能にします。

お客様画面

ワンクリック

リアルタイムチャット

point

- ★デザインカスタマイズ自由
- ★アクセス解析機能
- ★お客様はダウンロード不要
- ★CRM(顧客管理)機能

管理者画面

お問い合わせ 有限会社ラビッツ・コーコ Tel:042-399-3440 e-mail:fujiiwara@rabbits-coco.com 担当:藤原
※「Live800」販売取次店

すごいチャット「Live800」って何がすごいのか？

その理由は、問い合わせを受ける管理画面にあります

管理者画面

Live800がすごい理由の一部をご紹介します

- 1 お客様が何を探しているのかが見える。
- 2 ページを見ているお客様に話しかけることができる。
- 3 新規のお客様なのかわかる。



Live800はココがすごい！

お客様に合わせてホームページで接客

お客様の見ているページや、過去の問い合わせの内容を基に接客でき、実店舗並みのサービスを実現！リピーターの獲得や、お客様満足度の向上につながります。



Live800はココがすごい！

「お客様！何を御探ですか？」こちらから問いかけ！

現在ホームページを見ているお客様を把握でき、こちらから問いかけることができます。今まで問い合わせをしてこないで、ホームページから離脱していたお客様ともコンタクトでき、見込み客をどんどん獲得します。



Live800はココがすごい！

問い合わせフォームに変身

チャットオペレータが不在の時は、問い合わせフォームに自動変身！対応時間外でも問い合わせを受け付けることができ、見込み客を競合他社へ逃がしません。

企業側のメリット

1.見込み客が増える！

ホームページを見ているお客様に「何かご質問はありませんか？」こちらから問いかけ可能！問い合わせを待つ受け身のホームページから、攻めのホームページに生まれ変わります。

2.お問い合わせ増加！

ユニークユーザーの1～3%が、チャットで問い合わせをします。メールと電話で来ている問い合わせ件数にチャットからの問い合わせ件数がプラスされ、より多くの見込み客を獲得！

3.リピーター獲得！

お客様の「今すぐ聞きたい」「ちょっと知りたい」に応えます！お客様の満足度を上げることで、何度も購入してくれるリピーターを獲得できます。

お客様のメリット

1.気軽にお問い合わせ！

ちょっと聞きたいことを、匿名で気軽にお問い合わせ！「電話やメールで問い合わせをするほどでもないけれど、ちょっと質問をしたい」といった要望が叶います。

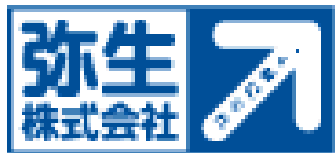
2.親切的なナビゲーション！

「検索をしても自分が欲しい情報が見当たらない」「どのページを見ればいいのか」など…もう悩む必要はありません！URLでページをご案内できるなど、親切的なサポートが受けられ、欲しい情報がすぐ手に入ります。

3.ワンクリックですぐ聞ける！

ホームページを見ながら、ワンクリックですぐに問合せができます！メッセージやスカイプのように、ソフトウェアをインストールしなくてOK！また、自分の個人情報を入力する手間もかかりません。

会社名: 弥生株式会社様
業種: ソフトウェア販売



弥生ネットワークシリーズ
<http://www.yayoi-kk.co.jp/products/ne/account.ht>



■ 運用体制

対応時間 (9:00~18:00) 対応担当 (コールセンター2名: 既存業務と兼任)

■ 導入前

電話問い合わせ件数: 10件/1日 (平均)
メール問い合わせ件数: 15件/1日 (平均)

■ 導入後

電話問い合わせ件数: 10件/1日 (平均)
メール問い合わせ件数: 15件/1日 (平均)
LIVE800問い合わせ件数: 25件/1日 (平均)

■ サイト運営者(マーケティング部)の声

今までは、PULL型のホームページで、お客様にアクションを仕掛けることができませんでした。Live800を導入したおかげで、PUSH型の運用ができるようになり、見込客を今まで以上に捕まえる事ができていると思います。新規アポイント数が増え導入1ヶ月で既に、1件の成約が取れています。

会社名: 株式会社ピーエスシー様
業種: Webソリューション業



<http://www.psc-inc.co.jp/lp/pclcm/index.html?aid=2000000011>



■ 運用体制

対応時間 (9:00~17:00) 対応担当 (ブランディング室1名)

■ 導入前

電話問い合わせ件数: 3件/月 (平均)
メール問い合わせ件数: 3件/月 (平均)

■ 導入後

電話問い合わせ件数: 3件/月 (平均)
メール問い合わせ件数: 3件/月 (平均)
LIVE800問い合わせ件数: 10件/月 (平均)

■ サイト運営者の声

3ヶ月間はテスト運用期間として、ランディングページで運用を開始しました。成果としてアポイント数を増やすことに重点をおいていました。結果、営業マンへのリード情報提供数が増え、新規アポイントが増えました。今では安定して毎月問い合わせがきてます。

会社名: SBI損保様
業種: 保険販売



http://www.sbisonpo.co.jp/index.html



■ 運用体制

対応時間 (9:00~17:00) 対応担当 (業務推進部3名: 既存業務と兼任)

■ 導入前

電話問い合わせ件数: 15件/1日 (平均)
メール問い合わせ件数: 20件/1日 (平均)

■ 導入後

電話問い合わせ件数: 15件/1日 (平均)
メール問い合わせ件数: 20件/1日 (平均)
LIVE800問い合わせ件数: 30件/1日 (平均)

■ サイト運営者の声

見積もり依頼ページでの離脱率が高く、解消する手段を探しておりました。実際、チャットでのサポートはCS向上に繋がりコンバージョン率も上がってます。(お客様からの評判もいいです。) 今後は運用の幅を広げ、Webサイトの満足度の向上を高めていければと考えております。

会社名: H・I・S東北店様
業種: 旅行取扱業

http://www.apple-house.org/

■ 運用体制

対応時間 (9:00~18:00)
対応担当 (コールセンター2名: 既存業務と兼務)

■ 導入前

電話問い合わせ件数: 15件/1日 (平均)
メール問い合わせ件数: 20件/1日 (平均)

■ 導入後

電話問い合わせ件数: 15件/1日 (平均)
メール問い合わせ件数: 20件/1日 (平均)
LIVE800問い合わせ件数: 10件/1日 (平均)



■ サイト運営者(店長)の声

まだ開始2ヶ月ですが、お客様からの評判は良いです。問い合わせにくい環境のお客様からよくチャットがくるようなイメージです。(職場など) 基本的にはチャット→電話というエスカレーションで運用しておりますが、今後は体制を整え、チャットで解決してあげるような運用を目指します。