

特集 チャットボット

CS工数削減や売り上げ拡大を支援

顧客対応の在り方がデジタル化に伴って変化している。従来行っていた電話対応から、チャットボットに切り替える事業者は増加傾向にある。チャットボットを導入することで、カスタマーサポート（CS）部分の工数を削減し、時間や応対人員をよ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ットを紹介する。

直感的な画面操作

会話分岐設定が容易に



松本淳志社長

システム開発のメテオリンク（本社東京都、松本淳志社長、03-3455-2700）は、提供するチャット型ウェブ接客ツール「sincio（シンクロ）」において、会話設定の分岐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

「シンクロ」は、チャットボットによる対応、オペレーターによる対応のどちらも利用可能。サイト訪問者が閲覧している画面を管理者と共有することができ、サイトの訪問者と双方方向に操作する

小田専門CEO



注目企業

カスタマーサポートサービスを提供するカラクリ（本社東京都、小田

「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」と言う。

「シンクロ」は、チャットボットによる対応、オペレーターによる対応のどちらも利用可能。サイト訪問者が閲覧している画面を管理者と共有することができ、サイトの訪問者と双方方向に操作する

「シンクロ」は、チャットボットによる対応、オペレーターによる対応のどちらも利用可能。サイト訪問者が閲覧している画面を管理者と共有することができ、サイトの訪問者と双方方向に操作する

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長、岡03-6450-13125）は、チャット内で決済が完結できる（清水孝樹取締役）と



「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」と言う。

「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」と言う。

「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」と言う。

導入数累計4500社

グループでサービス連携強化

「chamo（チャモ）」を提供するチャモ（本社東京都、山崎智田社長、03-5909-8181）は、18年11月、マーケティングテクノロジー事業を手掛けるジーニーのグループ会社になった「チャモ」の累計導入企業数は4500社で、チャットボットを

「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」と言う。

「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」と言う。

「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」と言う。

「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」と言う。