

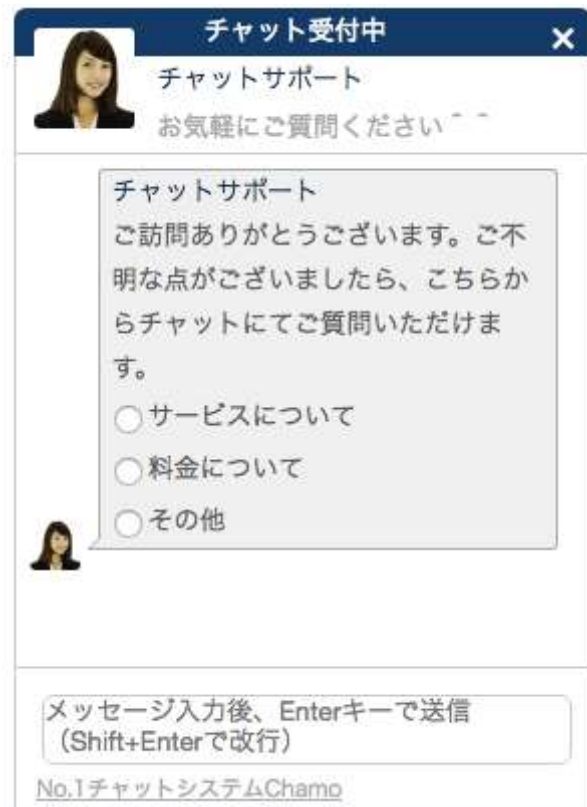
# Chamo / AI.BiS サポートページ

## 「運用マニュアル」 カテゴリーアーカイブ


### 運用マニュアル

# オペレータ不在時の、お客様をお待たせしない自動返答

画像 | 2021年5月6日



チャット受付中 ×

 チャットサポート  
お気軽にご質問ください

チャットサポート  
お問い合わせ頂き有難うございました。  
ただいま担当者が席を外しておりますので、  
続けてご質問頂ける場合は、  
次に表示されるお問い合わせフォームにご記入をお願い申し上げます。

 送信しました

メッセージ入力後、Enterキーで送信  
(Shift+Enterで改行)

No.1チャットシステムChamo

営業時間外など、対応できない時にはこのようなメッセージを送る事ができます。

メッセージ受付 ×

メッセージ\*

メッセージをご入力ください。

メールアドレス\*

メールアドレス

お名前 (ニックネーム可)

お名前

メッセージを送信

No.1チャットシステムChamo

## 運用マニュアル

# 優良ユーザー設定

2017年8月31日 | コメントする

『優良ユーザー設定』では訪問者一覧画面でハイライトされるユーザーを設定できます。

チャット運用において、優先的に対応すべき顧客をIPアドレスから企業情報を取得、自動で条件を判別し、ターゲットユーザーを可視化することが可能です。

こちらのページでは例として、以下の条件をターゲット顧客として設定をします。

- ・所在地が東京都内
- ・上場している
- ・年間売上高は2億円以上

## 【設定手順】

Chamo/AI.BiS管理画面にログインし、左側カテゴリの『優良ユーザー設定』をクリックします。

次に、「新規追加する」のボタンをクリックします。



詳細設定画面に移りました。

ここでは、下記の項目をそれぞれの単位で設定が可能です。

## 「条件名」

「有効・無効」

「設定方法」

「住所(都道府県)」

「上場」

「売上高」

「資本金」

「従業員数」

「業種分類」

### ※Salesforceと連携している場合

「Salesforceでの顧客分類」と「Salesforceでの種別」の項目も条件として有効です。

こちらの3つの項目を順に設定します。

- ・所在地が東京都内
- ・上場している
- ・資本金は2億円以上

「条件名」・・・”都内の資本金2億円以上の上場企業”と記入

「有効・無効」・・・”有効”を選択

「設定方法」・・・”訪問者の特性から設定”を選択。

※”企業名から設定”を選択することで、ピンポイントで企業を設定することが可能です。なお検知される企業は、IPアドレスを登録している企業に限ります。

企業名  

 保存する

「住所(都道府県)」・・・”東京”を選択します。

※地域を特定しない場合は、”全ての住所”を選択します。

「上場」・・・東証一部、東証二部、マザーズ、JASDAQを選択します。

「売上高」・・・特に指定が無い場合は、当該選択肢右側の”全てを選択”を選択してください。

「資本金」・・・”2億円～”を選択します。

「従業員数」・・・特に指定が無い場合は、当該選択肢右側の”全てを選択”を選択してください。

「業種分類」・・・特に指定が無い場合は、当該選択肢右側の”全ての業種”を選択してください。

## 優良ユーザーの設定

訪問者一覧画面でハイライトされるユーザーを設定できます。

閉じる

条件名 部内の売上高2億円以上の上場企業

有効・無効 有効

設定方法 訪問者の特性から設定

住所(都道府県) 東京

上場  東証一部  東証二部  マザーズ  JASDAQ  地方上場  非上場  不明 全て選択

売上高  ~1億円  1億~5億円  5億~10億円  10億~50億円  50億~100億円  100億~500億円  500億~1000億円  1000億~5000億円  5000億~  不明 全て選択

資本金  ~1千万円未満  1千万円~2千万円未満  2千万円~5千万円未満  5千万円~7千万円未満  7千万円~1億円未満  1億円~2億円未満  2億円~  不明 全て選択

従業員数  1人~9人  10人~49人  50人~99人  100人~199人  200人~499人  500人~  不明 全て選択

業種分類  全ての業種

Salesforceでの顧客分類  既存顧客 (直近取引金額 0 万円以上)  不明

Salesforceでの種別  アナリスト  聯合  顧客  インテグレータ  投資家  パートナー  報道関係  見込み客  販売代理店  その他 全て選択

保存する

登録済みの条件

1ページあたりの表示数 10 件

状態	名称	設定方法	編集	操作
		見つかりません		

該当する優良ユーザー設定が見つかりません 前へ 次へ

条件を全て入力して、下部の『保存する』を押して下さい。

青枠の中に設定保存されます。

なお、この設定は複数設置することが可能です。

## 【ターゲット顧客訪問時】

「現在の訪問者一覧」の画面にて、『ターゲット顧客』が訪問した際には、下記の通り、オレンジ色のハイライトがされます。

ターゲット顧客							
自動応答済	最終発言 登録完了	17012319AAB	2時間	Chamo (チャモ) 登録 用メールを送信...	6	0	メイン
未対応顧客							
自動応答済	東京最新話	16090810AAL	30分	Chamo (チャモ) 無料で カンタン高確...	47	13	メイン
訪問顧客							
自動応答済	最終発言 登録完了	17083111AAA	4時間	Chamo (チャモ) 価格 とプラン	1	0	メイン

※通常の訪問顧客はグレー、未対応顧客(最終発言がユーザー)はピンクで表記されます。

よってオレンジのハイライトの顧客を中心に対応することで、パフォーマンスの高いチャット接客を実現することが可能です。

## 運用マニュアル

# CRMシステムや各種DB連携について

2017年8月31日 | コメントする

Chamo/AI.BiSはCRMシステムをはじめ、独自のデータベースとの連携が可能です。

事例と致しまして、以下のような項目が挙げられます。

- ・チャット履歴(ログ)と会員IDを紐付け、自社のCRMシステムで一括管理をする。
- ・プラットホーム型のビジネスモデルで、企業側サービス利用者のチャットログを規定のデータベースに流し込みをする。
- ・ECサイトを運営されている場合、在庫DBとの連携により、その場で在庫を確認し注文を確定させる。
- ・営業部のスケジューラーと連携して、営業アポをチャットで自動取得する。
- ・FAQのデータベースと連携して、ユーザの質問に対して、最適な回答を提示する。

その他様々な連携にも対応しておりますので、お気軽にご相談くださいませ。

## 運用マニュアル

# 動作環境について【OS、ブラウザ、スマホ】

画像 | 2017年8月7日

## 管理画面の動作環境について

OS：管理画面はブラウザで動きますので、Windows・Mac・Linuxのいずれでもブラウザが動く環境ならば問題ありません。

ブラウザ：InternetExplorer9以降、Google Chrome、Firefox、Safariにて動作確認済みです。

また、**管理画面はスマートフォンからも使うことができます。**  
チャットがあった際にお知らせもする管理用アプリをご用意しています。  
アプリストアにて「チャモ」でご検索ください。

## ユーザー側の動作環境について

ユーザー側もブラウザ上で動きますので、特別なソフトなどは必要ありません。

海外のサイトでも、ワードプレスでも通常通り表示されます。

よくある質問, 運用マニュアル

# どれくらいチャットが発生するものでしょうか？

画像 | 2017年8月7日

サイトにもよりますが、Chamo/AI.BiSのデフォルトの設定(自動返信やデザイン)ですと、**訪問者1,000人あたり、5~10件ほどのチャット**が来るサイト様が多いです。

選択肢などを設けることで、より多くのお客様が利用されるようになる場合もございます。

[チャットの使い方ページ](#)をご参照ください。

また、チャット専用のスタッフは、基本的に必要ありません。

既存の事務業務を行っている方が並行してチャット対応をされています。訪問者が複数ある場合でも、チャット画面を複数開いて、並行対応することができます  
電話受付をしているスタッフがいればチャットの導入には問題ございません。

運用マニュアル



# 顧客満足度を上げるための自動話しかけ機能の使い方

画像 | 2016年10月14日

顧客満足度を上げるためのチャット活用法をご紹介します。

チャットを使って『顧客満足度』を上げるには例として以下の3つの方法がございます。

1. ユーザの訪問回数に応じた話しかけ設定
2. 閲覧ページに応じた話しかけ設定
3. ラジオボタンを使って『よくある質問』に自動で回答

上から順番に解説いたします。

## 1. 訪問回数に応じた話しかけ

Chamo/AI.BiSの管理画面では、**Cookie情報**でサイト訪問者様を判別し、訪問回数・過去のチャット数・滞在時間を把握しています。

該当のご訪問者様が

- ・初めての訪問か
- ・再訪か

によって話しかけ文言を変えることができます。

宜しければ参考にしてみてください。

- 初めてサイトに訪問されたお客様に対し、サイトを訪問してから5秒後に話しかけを行うとき

## 自動返信・話しかけ設定の編集

条件名	訪問ユーザへの話しかけ		
説明	日本語可		
有効・無効	有効		
アカウント状態	オペレータの有無にかかわらず、;	説明	
時間指定	サイトを訪問してから	5	秒後
条件	次の条件をすべて満たすとき		
	+ 訪問回数が次に一致する	1	回
アクション	+ 次のメッセージを送る	初めてのご訪問ありがとうございます！ これがチャモの自動はなしかけ機能です。	
		+ 選択肢を追加	

[保存する](#)

## ◆実際のチャット画面



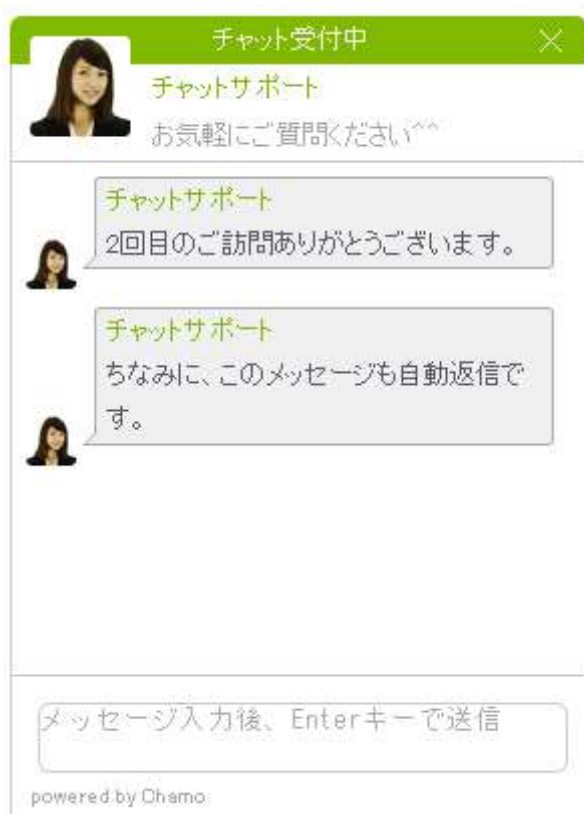
1番最初の話しかけが最もよく反応が得られます。ぜひ御社の製品の特色に合った文言を考えてみましょう。

### ■ サイトに2回以上訪問されたお客様に対し、10秒後に話しかけを行うとき

## 自動返信・話しかけ設定の編集

条件名	2回目訪問：10秒後		
説明	2回目のご訪問ありがとうございます		
有効・無効	無効		
アカウント状態	オペレータの有無にかかわらず、	説明	
時間指定	ページを開いてから	10	秒後
条件	次の条件をすべて満たすとき		
	訪問回数が次に一致する	2	回
	ユーザーが一度も発言していない場合		
アクション	次のメッセージを送る	2回目のご訪問ありがとうございます。	+ 選択肢を追加
	次のメッセージを送る	ちなみに、このメッセージも自動返信です。	+ 選択肢を追加

### ◆実際のチャット画面



## 2.閲覧ページに応じた話しかけ

ページのコード内にタグを埋め込んでいただくだけで、チャモを表示したいページ全てに設置することができます。

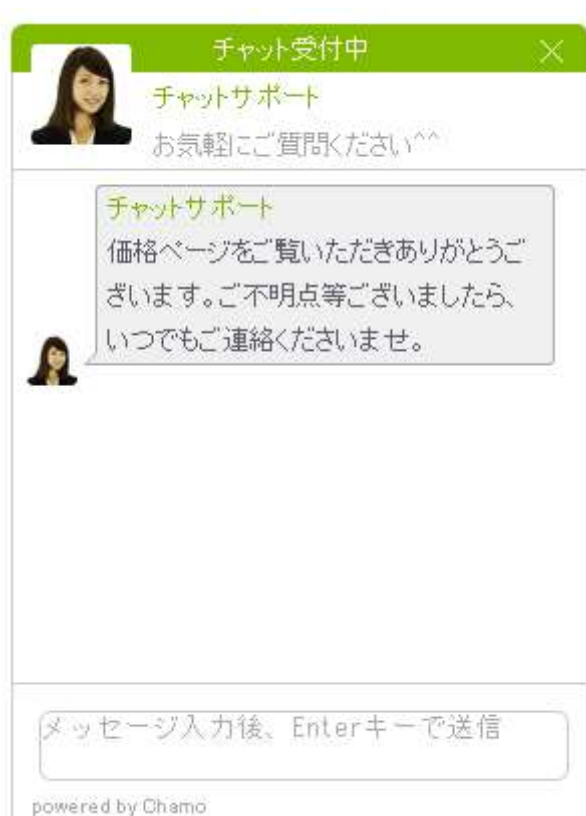
更に、**サイトご訪問者様の閲覧ページ**によって、自動はなしかけの文言を変えることも可能です。

- **価格ページ**に訪問されたお客様に対し、ページを開いてから**10秒後**に話しかけを行うとき

## 自動返信・話しかけ設定の編集

条件名	価格ページを閲覧している人への話し	
説明	日本語可	
有効・無効	有効	
アカウント状態	オペレータの有無にかかわらず、; 説明	
時間指定	ページを開いてから	10 秒後
条件	次の条件をすべて満たすとき	
	<input checked="" type="checkbox"/> ページのURLに次を含む	price.php
アクション	<input checked="" type="checkbox"/> 次のメッセージを送る	価格ページをご覧いただきありがとうございます。ご不明点等ございましたら、 いつでもご連絡くださいませ。 <input type="button" value="+ 選択肢を追加"/>

## ◆実際のチャット画面



## 3.ラジオボタンのクリックに誘導する話しかけ

自動はなしかけの際にラジオボタンを表示させ、**いずれかの選択肢をクリックしていただくよう促す方法**をご紹介します。

こちらのラジオボタンを有効活用していただくことで、チャットの反応率が大幅に向上いたします。

宜しければぜひ参考にしてみてください。

下記、弊社でも実際に使用しているラジオボタンの設定方法です。

## ■ 初めてサイトに訪れたユーザーに対し、自動話しかけでラジオボタンを投げかけるとき

### 自動返信・話しかけ設定の編集

条件名

説明

有効・無効

アカウント状態

時間指定

条件

ユーザーに次のタグが設定されていない

訪問回数が次に一致する

アクション   次のメッセージを送る

企業名セット

なにかお困りのことはございませんか？

- チャットの利用を検討中
- 担当者とチャットしたい
- 担当者と電話で直接話したい
- ボタンを押して動作確認したいだけ
- 特にない

## ◆ 実際のチャット画面

チャット受付中
✕

**チャットサポート**

お気軽にご質問ください^^

**チャットサポート**

なにかお困りのことはございませんか？

- チャットの利用を検討中
- 担当者とチャットしたい
- 担当者と電話で直接話したい
- ボタンを押して動作確認したいだけ
- 特にない

メッセージ入力後、Enterキーで送信

powered by Chamo

上のよう設定していただきますと、サイトご訪問者様が気になった質問項目をクリックします。

そして、更に**クリックのあった項目に対する自動返信**を設定することも可能です。

設定方法は以下をご参照ください。

## ■ ラジオボタンのどれかがクリックされた際に、それに対して**更に自動返信**を行うとき

### 自動返信・話しかけ設定の編集

条件名 「チャットの利用を検討中」と回答

説明 日本語可

有効・無効 有効

アカウント状態 オペレータの有無にかかわらず、説明

時間指定 お客様が最後に送信したメッセージから 2 秒後

条件 次の条件をすべて満たすとき

ユーザーの発言が次に一致する

アクション  次のメッセージを送る

Youtubeデモ動画を見してみる

参考資料を見してみる

担当者から説明を受けたい

[+ 選択肢を追加](#)

[保存する](#)

### ◆実際のチャット画面

チャット受付中

チャットサポート  
お気軽にご質問ください^^

チャットの利用を検討中

チャットサポート  
ありがとうございます。

Youtubeデモ動画を見してみる

参考資料を見してみる

担当者から説明を受けたい

送信しました

メッセージ入力後、Enterキーで送信

powered by Chamo.

このように、

『ラジオボタン→クリック→選択肢ごとに自動返信』としていただきますと、ある程度チャット対応の自動化ができ、  
更にチャット反応率を上げることもできるのでオススメです。

## 運用マニュアル

# オペレーター不在時にも自動でチャット対応する

画像 | 2016年9月23日

Chamo/AI.BiSの自動話しかけ機能を最大限に活用していただくと、  
オペレーター様が不在時のときにもチャットを有効に稼働させておくことができます。

そのためには以下の2つの設定を組むと良いでしょう。

1. ラジオボタンによる自動返信設定を仕込んでおく
2. 自動返信で答えられない質問が発生したときにはメッセージフォームを表示し、メッセージを残してもらう

順番に解説いたします。

## 1. ラジオボタンによる自動返信設定を仕込んでおく

まずは、以下の様な自動話しかけを設定します。

=====

<条件名> ...ユーザへの話しかけ

<説明> ...任意の説明文

<有効/無効> ...有効

<アカウント状態> ...オペレーターの有無に関わらず、常に実行

<時間設定> ...サイトを訪問してから10秒後

<条件> ...次の条件をすべて満たすとき

<アクション> ...次のメッセージを送る

→ご訪問ありがとうございます！宜しければご要件をお伺い致します。

<選択肢を追加> ...

①商品について

- ②資料請求
- ③チャットで質問する

=====

### 自動返信・話しかけ設定の編集

条件名

説明

有効・無効

アカウント状態

時間指定   秒後

条件

アクション

ご訪問ありがとうございます！宜しければご要件をお伺い致します。

**条件と時間を指定**

**選択肢を追加し、メッセージを入力**

- 商品について
- 資料請求
- チャットで質問する

### ◆実際のチャット画面

チャット受付中
×

チャットサポート

お気軽にご質問ください^^

チャットサポート

ご訪問ありがとうございます！宜しければご要件をお伺い致します。

- 商品について
- 資料請求
- チャットで質問する

メッセージ入力後、Enterキーで送信

powered by Chamo

上のように設定していただき、  
サイトご訪問者様に質問項目へのクリックを促します。

次に、クリックのあった項目に対する自動返信を設定します。



設定方法は以下の通りです。

## 1-2 ラジオボタンのどれかがクリックされた際に、それに対して更に自動返信を行う

上で表示したラジオボタンのいずれかがクリックされた際に、更にクリックされた項目に対し自動返信を行う設定方法です。

=====

<条件名> ... 「商品について」と回答したユーザへの自動返信

<説明> ...任意の説明文

<有効/無効> ...有効

<アカウント状態> ...オペレーターの有無に関わらず、常に実行

<時間設定> ...お客様が最後に発言したメッセージから2秒後

<条件> ...次の条件をすべて満たすとき

・ユーザの話しかけが次に一致する... 「商品について」

<アクション> ...次のメッセージを送る

→ありがとうございます。

<選択肢を追加> ...

- ①価格について
- ②在庫について
- ③配送について

=====

### 自動返信・話しかけ設定の編集

条件名 「商品について」と回答したユーザーへ

説明 日本語可

有効・無効 有効

アカウント状態 オペレーターの有無にかかわらず、常に実行

時間指定 お客様が最後に送信したメッセージから 2 秒後

条件 次の条件をすべて満たすとき

- ユーザーの発言が次に一致する
- 商品について

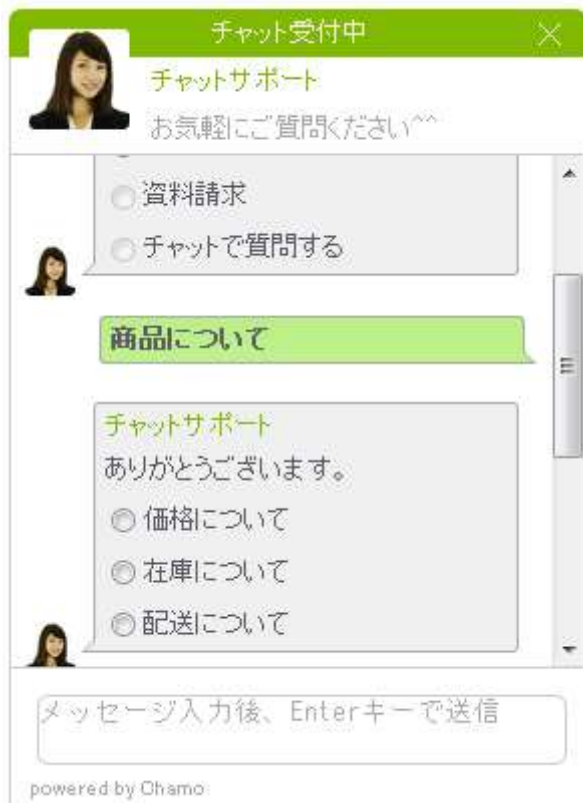
アクション  次のメッセージを送る

ありがとうございます。

選択肢を追加し、メッセージを入力

- 価格について
- 在庫について
- 配送について

### ◆実際のチャット画面



このように、

『ラジオボタンでクリックを促す→選択肢ごとに自動返信』

のようにしていただきますと、チャット対応の半自動化ができ、チャット反応率を上げることもできるのでオススメです。

## 2. 自動返信で答えられない質問が発生したときにはメッセージフォームを表示し、メッセージを残してもらう

サイトご訪問者様が発言した内容が自動返信に反応しなかった場合、オペレーター側から反応のない状態で会話が終了してしまいます。

参考：[オフライン時の動作を決める](#)

これを防ぐために、

『自動返信の範疇を超えた質問があった場合のみメッセージフォームに切り替える』、といったことが可能でございます。

具体的な運用方法としては、

### ■ 自動返信→問い合わせフォーム

といった自動返信を設定する必要があります。

この場合、

・ご訪問者様の発言後、○秒間オペレーターからの返信がない場合、メッセージフォームを表示する

という自動返信を設定しておくことで、  
サイトご訪問者様の発言に対して『なんの反応もない』という事態を防ぐことができます。

以下に、その際の設定画面を載せますので、参考にさせていただきますと幸いです。

=====

- <条件名> ...不在時の応答
- <説明> ...メッセージを残してもらうことを返信
- <有効/無効> ...有効
- <アカウント状態> ...オペレーターの有無に関わらず、常に実行
- <時間設定> ...お客様が最後に発言したメッセージから8秒後
- <条件> ...次の条件をすべて満たすとき

<アクション> ...次のメッセージを送る  
 →お問い合わせありがとうございます。ただいまオペレーターが席を外しております。「フォーム表示」をクリックしてメッセージを残してください。

<選択肢を追加> ...  
 フォームを表示

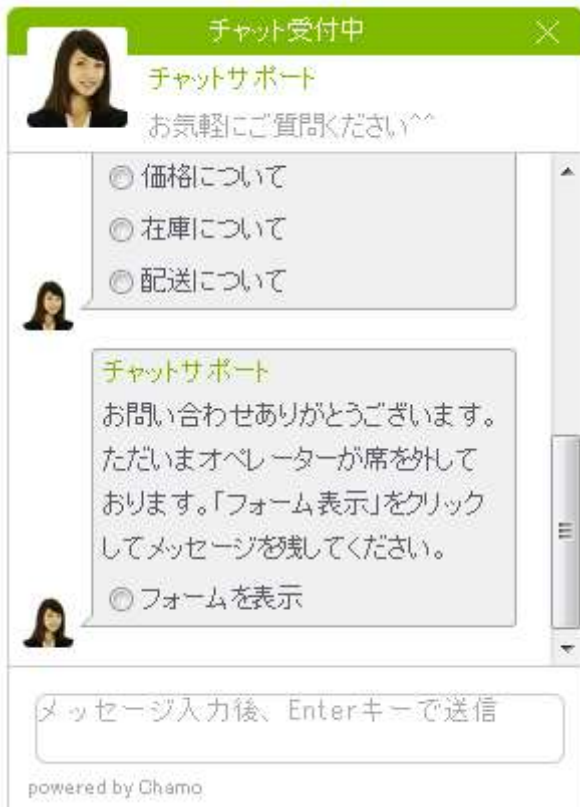
=====

自動返信・話しかけ設定の編集

条件と時間を指定

選択肢を追加し、「フォームを表示」と入力 → フォームを表示

◆実際のチャット画面



## 運用マニュアル

# お問い合わせフォームにプライバシーポリシーのチェックボックスをつける

画像 | 2016年9月16日

Chamoはオフライン時や営業時間外には、チャット窓ではなく**お問い合わせフォーム**にしておくことができます。

こちらのメッセージフォームから送信されたメッセージは、あらかじめ登録しておいたメールアドレスに転送されます。

参考記事：[通知設定について](#)

メッセージフォームを使うことで、チャットが稼働していない時間帯にもお客様の声を拾うことができます。

## チェックボックス付きのメッセージフォームを設置する

御社の『[プライバシーポリシー](#)』に同意したユーザー様からのみメッセージを受け付けたいという場合には、メッセージフォームにチェックボックスを加えましょう。



The screenshot shows a message form titled "メッセージ受付" (Message Reception). It contains the following elements:

- A green header bar with the text "メッセージ受付" and a close button (X).
- A message: "ご訪問ありがとうございます。こちらからお問い合わせいただけます。後ほど担当者よりご連絡さしあげます。"
- A checkbox labeled "プライバシーポリシーに同意する" (I agree with the Privacy Policy).
- A text input field labeled "メッセージ\*" (Message\*) containing the text: "詳細の質問をしたいのですが、よろしいでしょうか。メールにて返信を頂きたいのです"
- A text input field labeled "メールアドレス\*" (Email Address\*) containing the text: "メールアドレス"
- A green button labeled "メッセージを送信" (Send Message).
- Footer text: "powered by Chamo" and "チャットを隠す" (Hide Chat).

『[プライバシーポリシー](#)』という青文字には、実際にプライバシーポリシーが記載されているページへのリンクを貼っておきます。

このメッセージフォームを作成するには、

『[管理画面](#)>[チャットデザイン設定](#)>[オフラインメッセージ受付時の設定](#)』から本文に変更を加えます。

参考までに、チェックボックス付きのメッセージフォームを設置する場合のコードを記載いたします。

宜しければそのままコピーするなどしてご利用くださいませ。

```
ご訪問ありがとうございます。
こちらからお問い合わせいただけます。
後ほど担当者よりご連絡さしあげます。
```

```
{checkbox:agree:required}{link:プライバシーポリシー:リンク  
先ページURL:_blank} に同意する
```

```
メッセージ*  
{textarea:required}  
メールアドレス*  
{email:required}  
お名前（ニックネーム可）  
{name}  
電話番号  
{tel}
```

上記のように設定いただきますと、このようなチェックボックスつきのお問い合わせフォームになります。

メッセージ受付

ご訪問ありがとうございます。  
こちらからお問い合わせいただけます。  
後ほど担当者よりご連絡させていただきます。

プライバシーポリシーに同意する

メッセージ\*

詳細の質問をしたいのですが、よろしいでしょうか。  
メールにて返信を頂きたいのです

メールアドレス\*

メールアドレス

メッセージを送信

powered by Chamo

チャットを隠す

## 運用マニュアル

# お問い合わせ数を増やす方法

画像 | 2016年9月14日

**お問い合わせ数を増やす方法**を解説いたします。

チャットを導入すると、単純に『お問い合わせ数を増やす』という効果が見込めます。

## チャットでお問い合わせを増やす

チャモを設置しただけでお問い合わせが増えたというお客様もいらっしゃいますが、自動話しかけ設定を活用し、

こちらからお声がけをすることでより効果が上がります。

- 1. 初回話しかけで質問を促す
- 2. 滞在時間に応じて更にアクションを促す

順番に解説いたします。

### 1. 初回話しかけで質問を促す

以下の様な自動話しかけを設定してみます。

=====

- <条件名> ...初回訪問10秒後
- <説明> ...初回の話しかけ
- <有効/無効> ...有効
- <アカウント状態> ...オペレーターの有無に関わらず、常に実行
- <時間設定> ...ページを開いてから10秒後
- <条件> ...次の条件をすべて満たすと

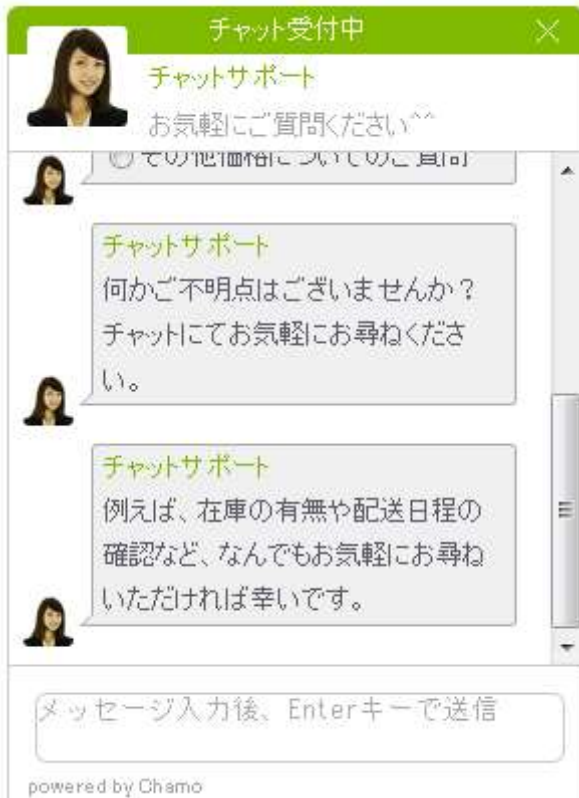
<アクション> ...次のメッセージを送る  
 →なにかご不明点はありませんか？チャットにてお気軽にお尋ねください。

<アクション> ...次のメッセージを送る  
 →例えば、在庫の有無や配送日程の確認など、なんでもお気軽にお尋ねいただければ幸いです。

=====

#### 自動返信・話しかけ設定の編集

◆ユーザーへの表示は以下ようになります。



このように、同じタイミングでメッセージを連投することもできますので、ぜひご利用ください。

## 2. 滞在時間に応じて更にアクションを促す

更に、**訪問時間の長いお客様**は御社サービスへの興味が高い可能性があるため、

以下の様なポップアップを出します。

=====

<条件名> ...滞在時間5分で動画配信

<説明> ...滞在時間の長いユーザーへの動画配信

<有効/無効> ...有効

<アカウント状態> ...オペレーターの有無に関わらず、常に実行

<時間設定> ...ページを開いてから**300秒後**

<条件> ...次の条件をすべて満たすとき

<アクション> ...次のメッセージを送る

→宜しければ、弊社の商品の魅力が3分で分かる動画がございますので、ぜひご覧ください！  
(別タブでYoutubeにアクセスいたします)

<アクション> ...次のメッセージを送る

→**YoutubeURL**



## 自動返信・話しかけ設定の編集

条件名

説明

有効・無効

アカウント状態

時間指定

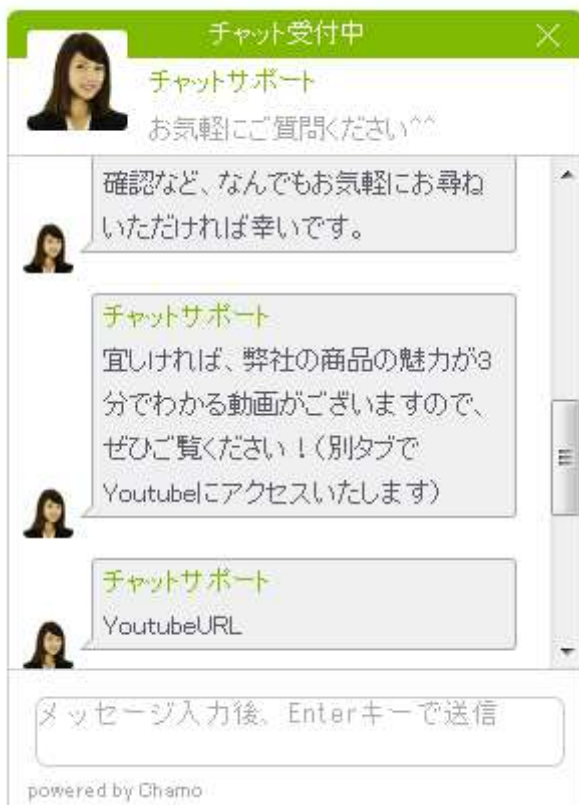
条件

アクション

**動画 URL を入力**

宜しければ、弊社の商品の魅力が3分でわかる動画がございますので、ぜひご覧ください！（別タブでYoutubeにアクセスいたします）

◆ユーザーへの表示は以下のようになります。



このように、滞在中のユーザーの心理状態に合わせた自動話しかけを組んでいただくことで、お問い合わせ数を増やすことができます。

ぜひお試しくださいませ。

## サポートセンター

当マニュアルページ内でご不明点等ございましたら、以下のメールアドレスまでご質問の内容をお送りください。

Chamoサポートセンター：  
[info@chamo-chat.com](mailto:info@chamo-chat.com)

Chamo公式ホームページ：  
<http://www.chamo-chat.com/>

---

運用マニュアル

# サイト離脱率を下げる方法

画像 | 2016年9月14日

サイトの**離脱率を下げる**方法を解説いたします。

サイトの離脱率を下げるには、

1. ページごとに話しかけ内容を変えて設定する

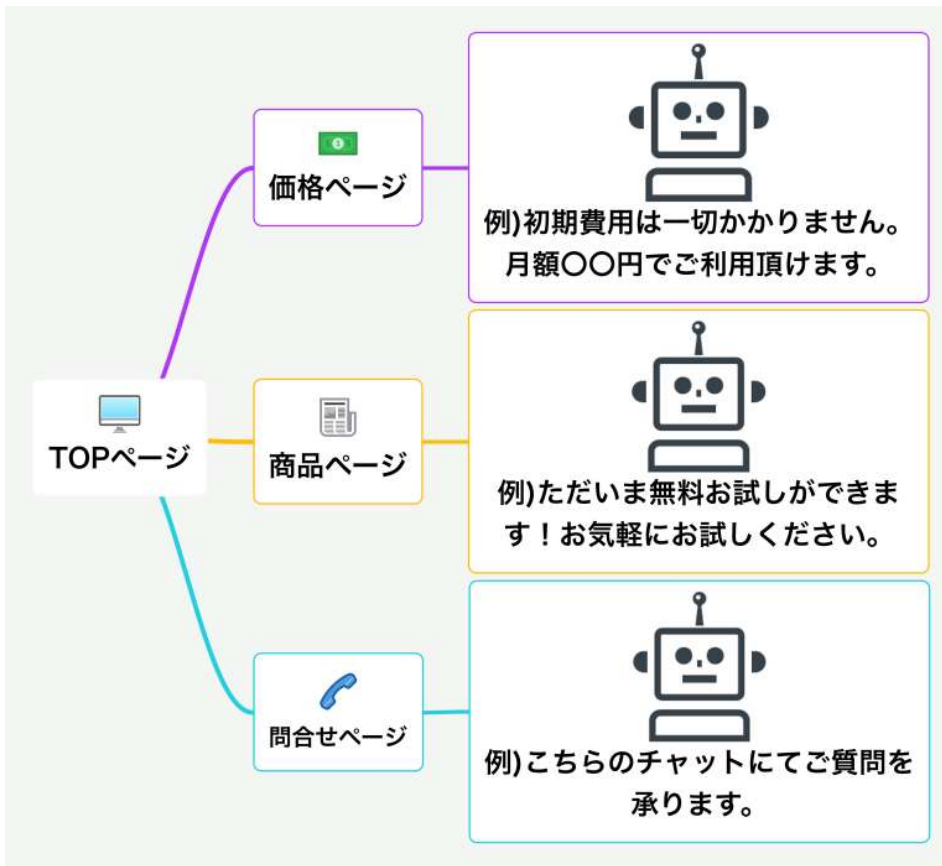
のが有効です。

お客様の興味に合わせた発言を自動で組むことで、  
サイト離脱率が改善され、チャット発生率の向上も見込めます。

ぜひお試しくださいと存じます。

## 1. ページごとに話しかけ内容を変えて設定していただく

例えば、以下のような構造を組んでいただきます。



まずは『管理画面> 自動返信・話しかけ設定』から設定画面へ進みます。



『新規追加する』をクリックしてください。

## 自動返信・話しかけ設定

指定した条件のときに、お客様へ自動的にチャットメッセージを送ることができます。

**新規追加する**

### 登録済みの条件

1ページあたりの表示数  件

状態	名称	タイミング	説明
<input type="checkbox"/>	企業名無しของผู้ใช้への話しかけ	10秒後	
<input type="checkbox"/>	「チャットの利用を検討中」と回答したユーザーへの自動返信	2秒後	
<input type="checkbox"/>	Youtubeデモ動画を見てみると回答したユーザーへの返信	2秒後	
<input type="checkbox"/>	Youtubeデモ動画を見てみると回答したユーザーへの返信2	3秒後	
<input type="checkbox"/>	企業資料を見てみると回答したユーザーへの返信	2秒後	

次に、各ページURLごとに自動話しかけ文言を考え、設定します。

=====

<条件名> ...価格ページの話しかけ

<説明> ...価格ページ訪問者全員

<有効/無効> ...有効

<アカウント状態> ...オペレーターの有無に関わらず、常に実行

<時間設定> ...**ページを開いてから0秒後**

<条件> ...次の条件をすべて満たすとき

『**ページのURLをが次に一致する**』 <http://〇〇/kakaku.php>

<アクション> ...次のメッセージを送る

→費用は月額料金のみでございます。初期費用は一切かかりません。価格について、何かご質問はございますか。

<選択肢を追加> ...

①無料お試しについて

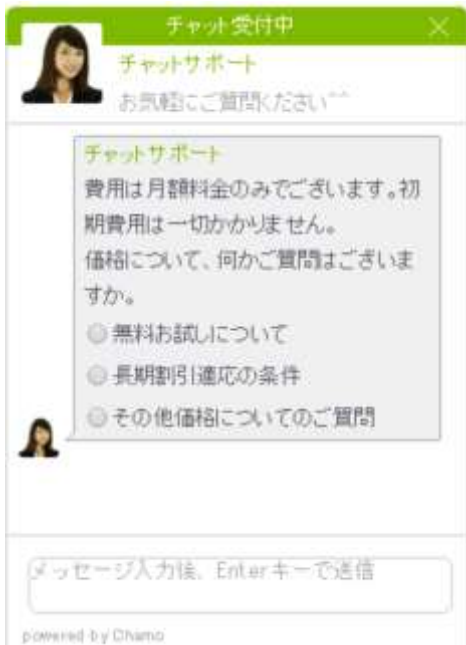
②長期割引適応の条件

③その他価格についてのご質問

=====

最後に『保存する』をクリックしましょう。

◆ユーザー側には、次のように表示されます。



## お客様の疑問を先取りして答える

昨今、ほとんどの企業が自社のWebサイトをもつようになりました。しかしその一方ではまだまだユーザビリティの配慮に欠けるサイトも少なくはありません。

大手調査企業様の発表した調査レポート『FAQ市場の実態と生活者の問い合わせ動向』によりますと、

一度Webサイトに使いにくさや不便を感じた場合、  
**75%**もの人が、二度と当該サイトに訪問しないという調査結果が出ています。

WebサイトにFAQページを設け『自分の疑問は自分で解決してもらおう』という従来の施策では、優良な見込み顧客をみすみす逃しているかもしれません。

御社のサービス利用時に**よくある質問**と**回答**をあらかじめこちらで提示し、解決に導いてあげるだけでも、大幅にサイトの離脱率を下げるすることができます。

お客様が特定のページを閲覧しているということは、ほぼ間違いなくそのページに関することに興味を持っている証拠です。

ページごとに自動話しかけ文言を設定し、ユーザーの疑問や不安を解決してあげることで**ユーザビリティの向上**をはかりましょう。