

Webサイトでのネット営業戦略

Webサイトからの
問い合わせ数を増加させ、見込み客を獲得できるエンタープライズチャット

Live800



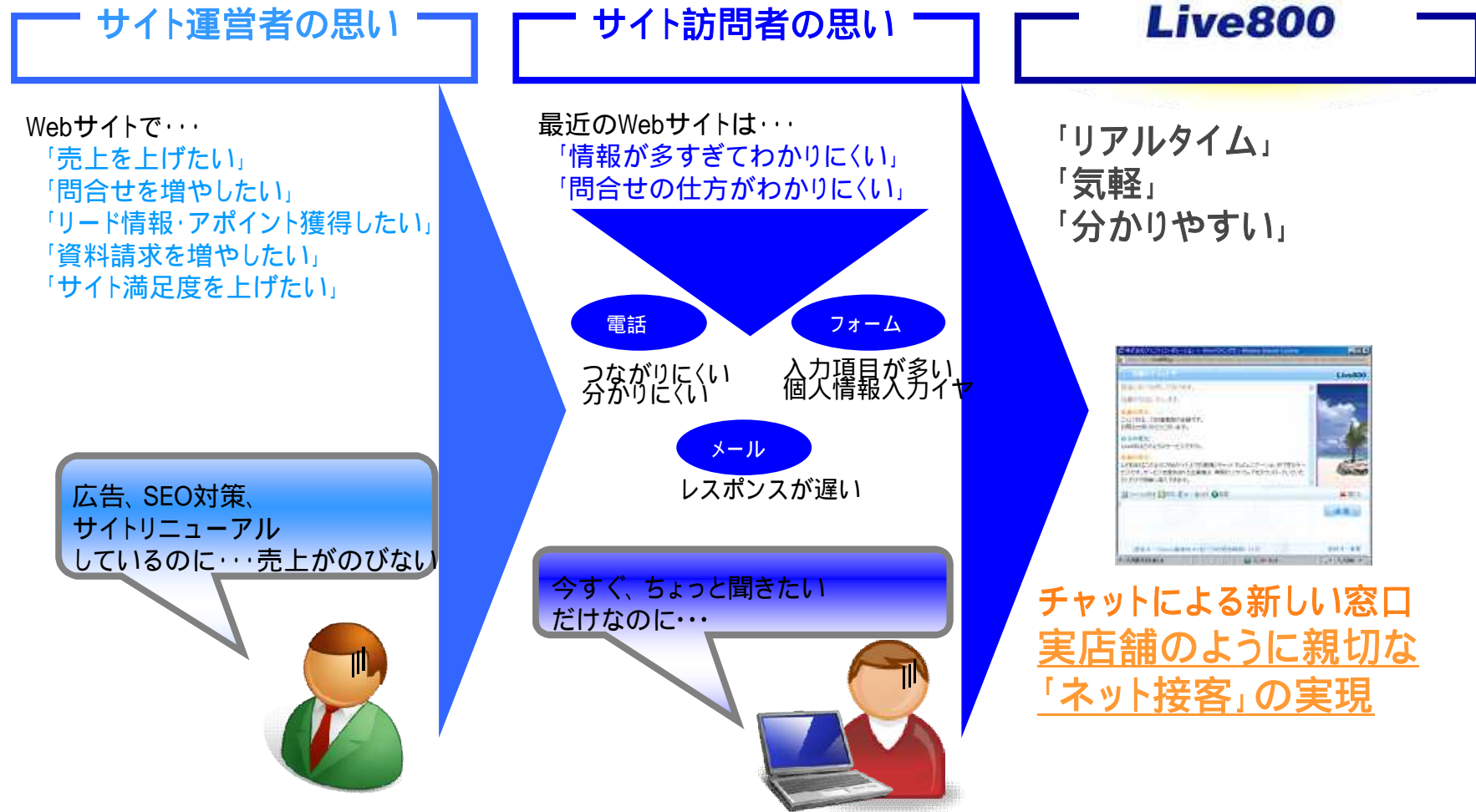
WEBサイトをリニューアルした！
インターネット広告も出している！
SEO対策もした！
そして、アクセス数は確実に増えた！

次は資料請求、アポ数を増やしたい！



1.Webサイトにおける課題

Webサイトにチャットによる新しい窓口を設置する事で、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、サイトでのコンバージョン(資料請求、登録、申込、注文、リード情報の獲得)を高めます。



2.エンタープライズチャット「Live800」とは何か？

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

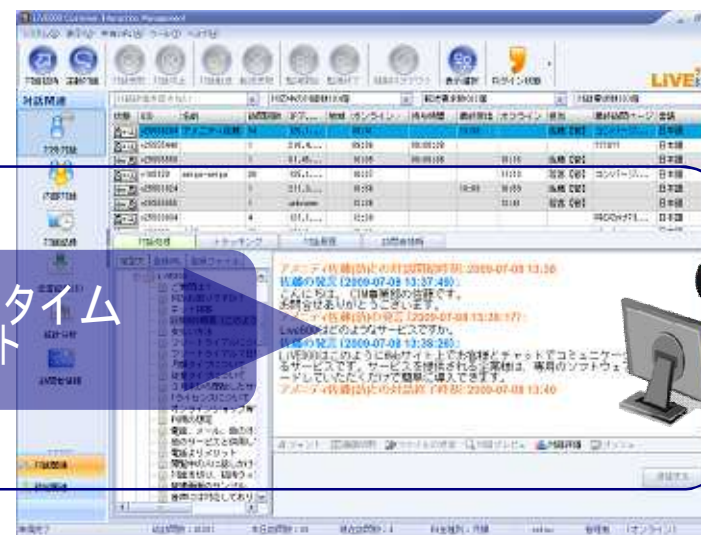


point

30分でカンタン設置
デザインカスタマイズ自由
お各様はダウンロード不要

アクセス解析機能
CRM(顧客管理)機能

管理者画面



リアルタイム
チャット

2.エンタープライズチャット「Live800」とは何か？

「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」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。電話、メール以外にチャット窓口を作り、ライバル企業に圧倒的な差をつけませんか？

「Live800」3つのポイント

1)見込み客の獲得

チャットで気軽に問い合わせができることにより、今まで問い合わせをしてこなかったサイト訪問者とコンタクトを取ることができます。

2)営業機会の増加

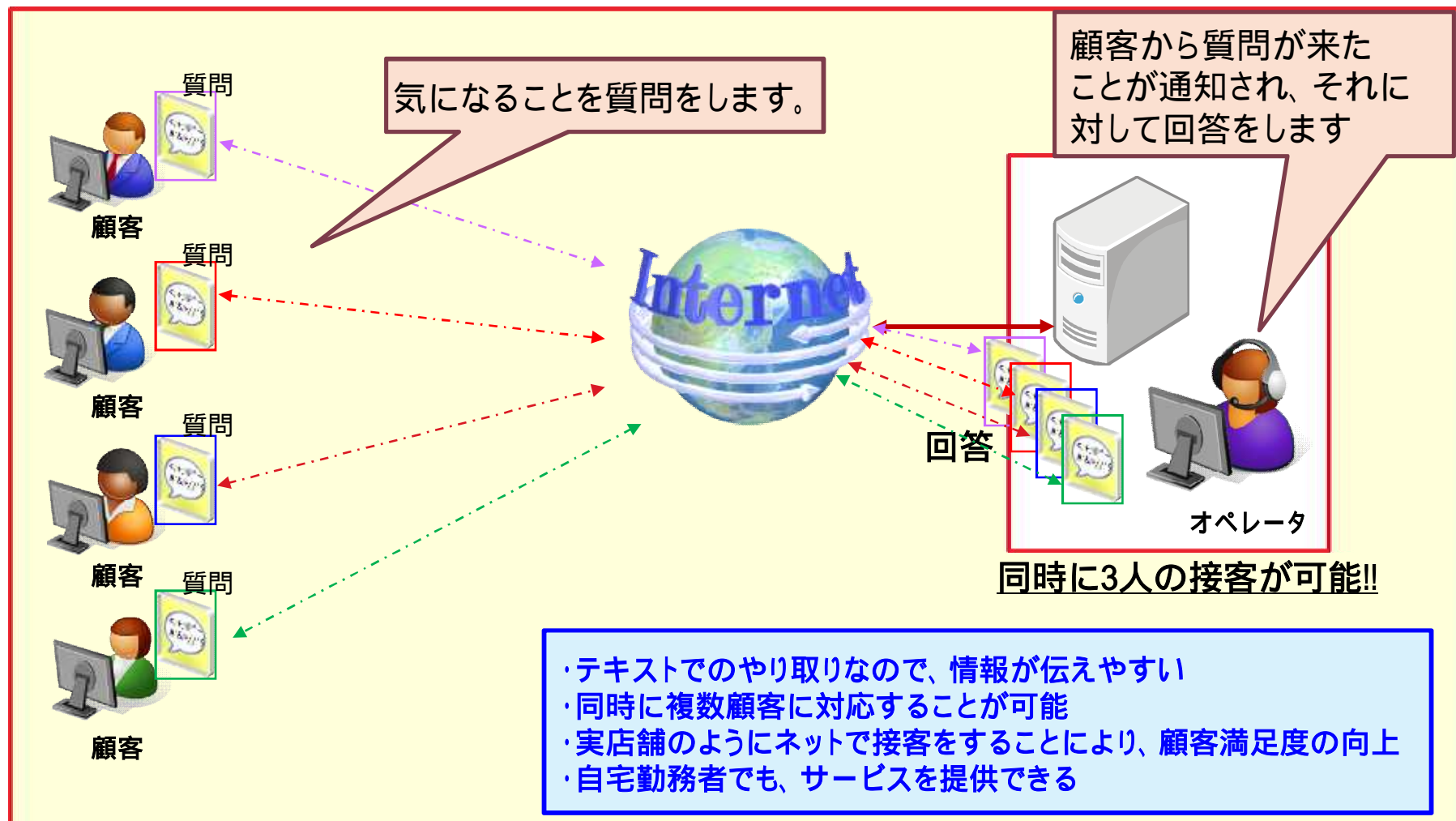
サイト訪問者に対しチャットでこちらから「問いかけ」をすることができます。
SEO対策等で一生懸命に集めたサイト訪問者に対して、効果的に営業を行うことが可能です。

3)リアルタイムにアクセス解析

「Live800」は単にチャットをするのみならず、サイト訪問者をリアルタイムにアクセス解析をしながら、ネットで接客をすることができます。
今サイトに訪問しているユーザーに対して、「何」を求めているのか「どのページ」を見ているのかを、事前に把握することができるため、その情報を活かして商品・サービスをご案内することができます。

3.Live800 ~ 活用イメージ

Live800はWebサイトにチャットのアイコンを設置するだけで、簡単に問い合わせ窓口を開設することができます。



3.Live800～機能一覧

チャット機能

チャット受信
チャット招待
チャット起動
定型文登録
URLプッシュ
ファイル登録
対話プレビュー
フィルタリング
チャット転送
ファイルの送受信
画面キャプチャ
対話の評価
内部チャット

管理機能

アイコン設定
広告設定
あいさつ文設定
自動応答設定
伝言管理
ブラックリスト管理
部門設定
オペレータ管理
自動分配管理
ログインIP管理
本人情報管理

分析機能

キーワード分析
検索エンジン分析
参照元分析
開始ページ分析
チャット分類分析
チャット時間帯分析
チャット評価分析
接続率分析
チャット量分析
チャット時間分析
満足度分析
トラフィック分析

顧客管理

訪問者情報
訪問者識別
訪問者歓待
訪問回数
訪問者情報収集
チャット記録管理
伝言機能
訪問者管理
関連付け

3.Live800 ~ 簡単導入

Webサイトにチャットを設置するのにかかる時間はわずか30分！
すぐWebサイトに、チャットによる新しい窓口を設置する事ができます。

①

インストール
ソフトウェアをインストールします



②

アイコン選択
デフォルト又は、
作成したアイコンを選択



③

HTMLにコード埋込
チャットを設置したい
HPのページの
HTMLファイルに、
自動的に生成される
コードを埋め込む



設置完了



わずか30分で導入!!

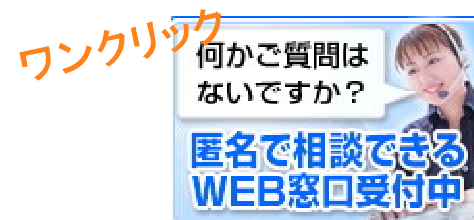
3.Live800～お問い合わせ機能

お客様が「ちょっと気になること」「少しでも聞きたいこと」を、気軽に問い合わせができることから、問合せ数が増加し見込み客の獲得数向上に貢献します。

■ お客様にとっては…

➤ 気軽なお問合せが可能

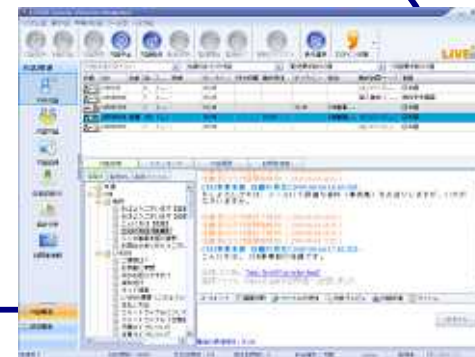
- 「ちょっと聞いてみよう」(気軽)
- 「今すぐ聞きたいな」(リアルタイム)



■ サイト運営者にとっては…

➤ 見込み客の増加に貢献

- 「今まで問い合わせをしてこなかった見込み客の獲得」



お問合せの増加 + 顧客満足の上

3.Live800～お問い合わせ機能

オンラインサポートサービスでは、Webサイト上でお客様に話かけることができます。

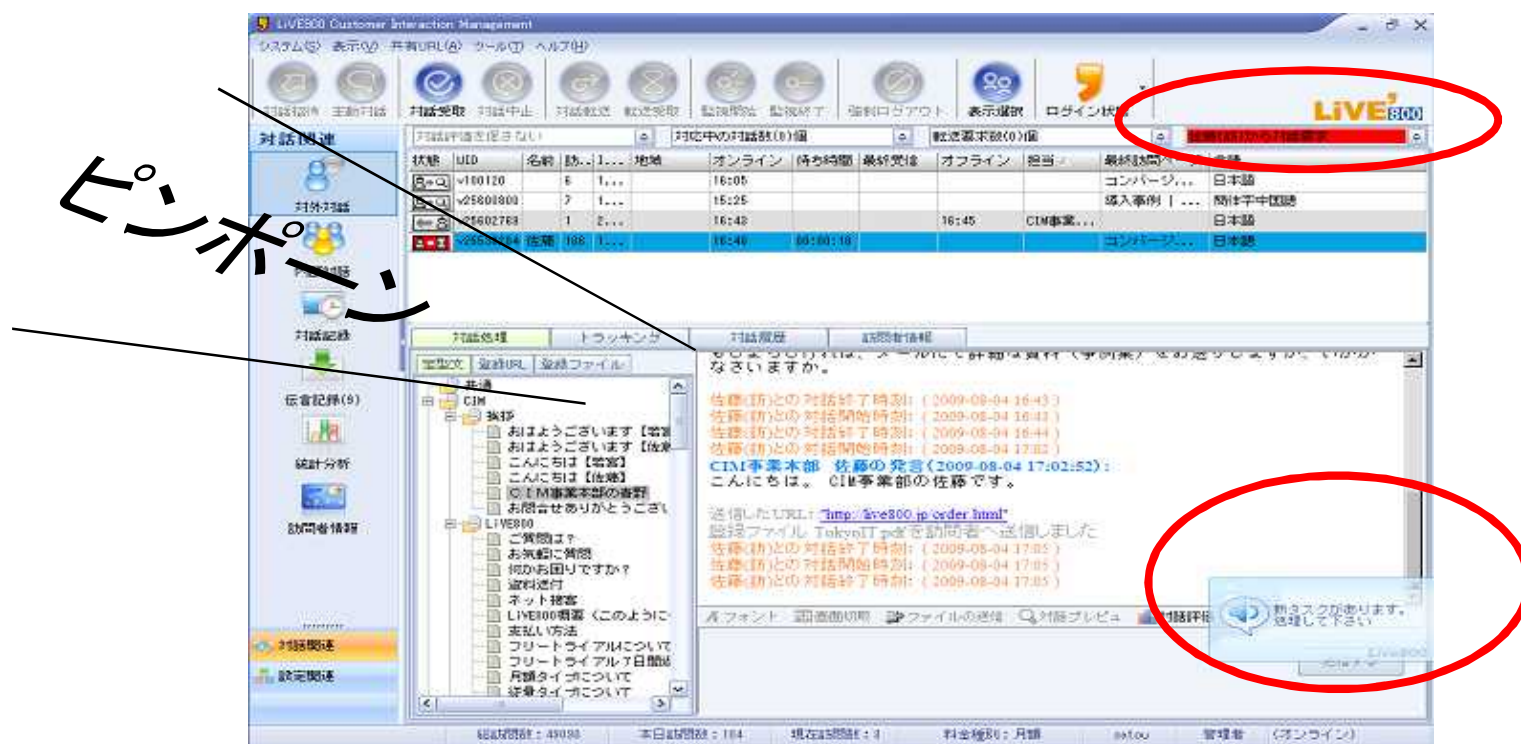
point

一定期間サイトに滞在しているユーザーには、自動でチャット画面を表示することができます。チャットで問いかけを行うことにより、こちらが誘導したいサイトに誘導を促すことが可能です。

The screenshot shows the Live800 website interface. At the top, there is a navigation bar with links for TOP, LIVE800とは, 導入事例, ご利用料金, ご利用方法, and よくある質問. A contact number 045-640-5066 is displayed in a red box. The main content area features a large blue banner with the text 'ホームページからのお問い合わせを増加させ' and 'Live800'. A chat window is overlaid on the banner, containing the text '何かお困りですか? 今すぐご案内いたします。' and buttons for '案内開始' and '閉じる'. To the right of the chat window, there are several promotional boxes, including one for '30日完全無料' and another for 'ダウンロードはこちら'.

3.Live800 ~ 来客通知機能

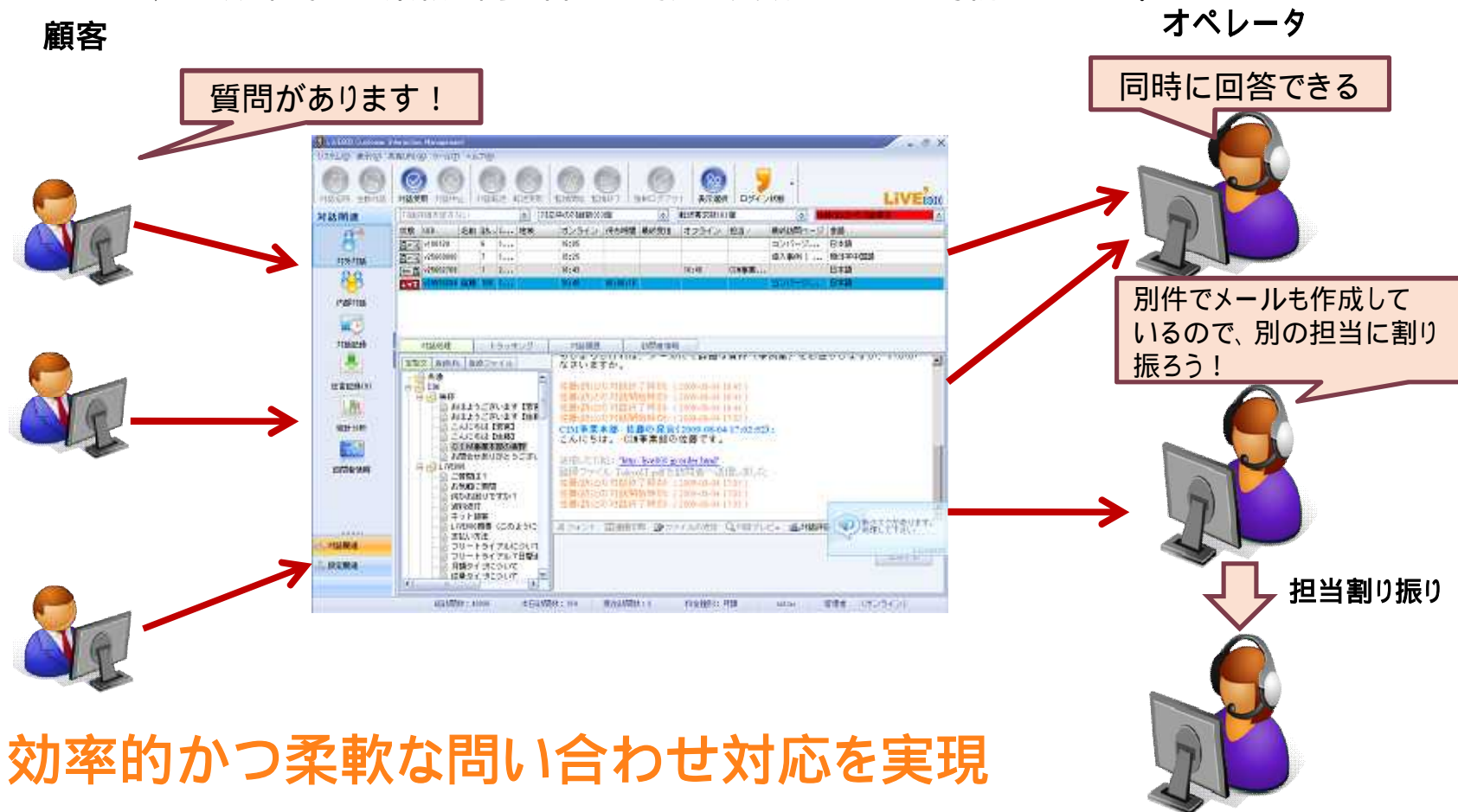
顧客からチャットで問い合わせがきたら、他の業務中でも来客を音でお知らせします。
メールよりも、分かりやすく問い合わせを確認することができます。
チャットボタンとオペレータグループを紐付け、適切なオペレータに着信させることができます。



メール中でも音やタスクトレイで来客を確認可能

3.Live800 ~ 複数同時接客

Live800は、1オペレータが複数顧客を同時に接客することができます。また、自分では対応できない問い合わせを別のオペレータに割り振ったり、電話中はチャットを一時停止する等といったこともできるので、より効率的かつ柔軟な問い合わせ対応を実現することが可能となります。



効率的かつ柔軟な問い合わせ対応を実現

3.Live800 ~ オペレータ支援機能

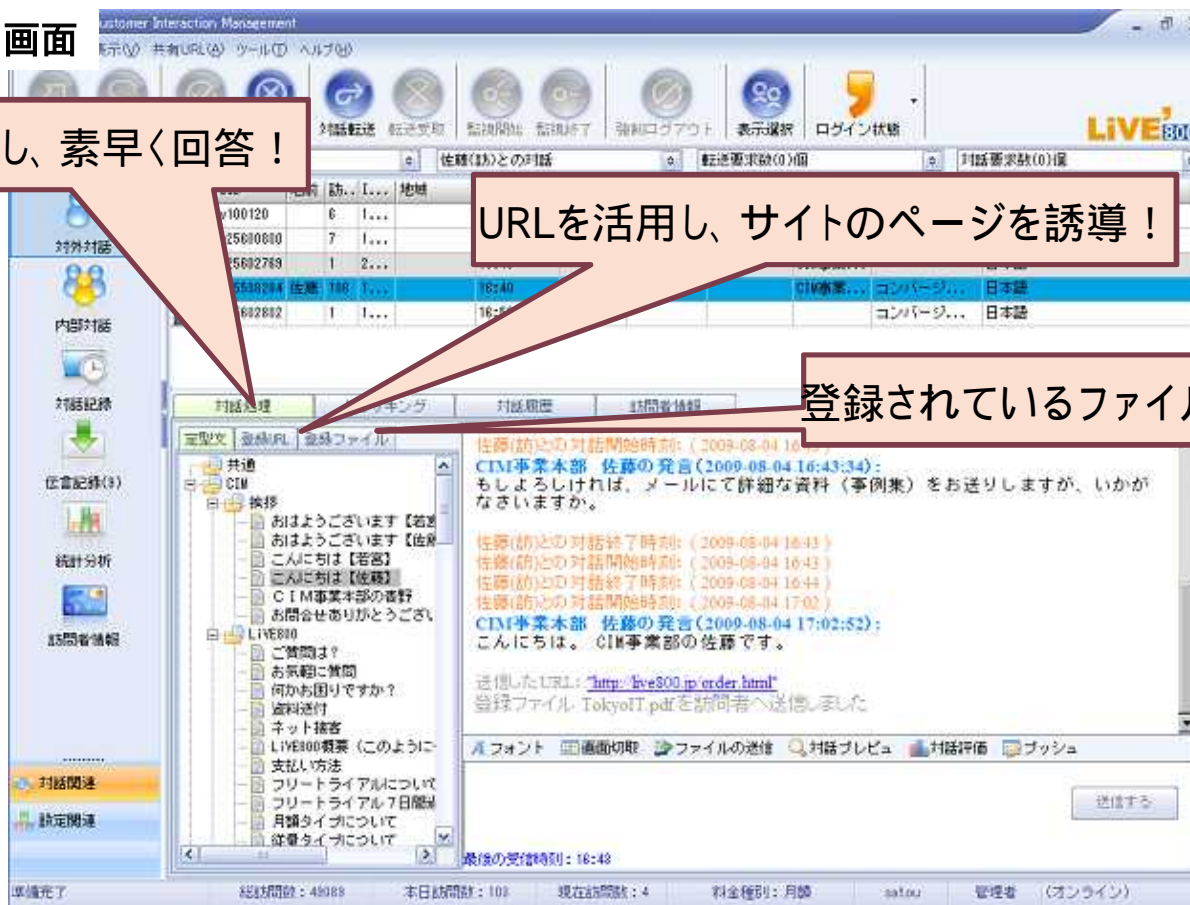
定型文を予め登録することができるので、問い合わせに対して素早く効率的に回答をすることができます。また、サイト誘導用のURLや、送りたいファイルも登録することができ、より商品の購入機会を促すことが可能となります。

オペレータ用画面

定型文を活用し、素早く回答！

URLを活用し、サイトのページを誘導！

登録されているファイルをお客様に送信



3.Live800～情報収集機能

通常の問い合わせ機能にプラスして、「連絡先入力」や「満足度調査表」等の入力フォームを活用することにより、マーケティング力の強化につなげられます。

お客様用画面

問い合わせ区分入力



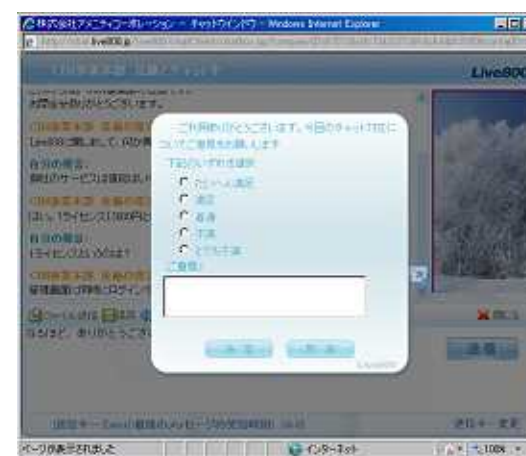
効率的にサポート開始

連絡先入力



効率的に顧客情報獲得

満足度調査票



満足度調査で対応改善

* 表示しないことも可能です

3.Live800 ~ アクセス解析機能

Webサイトに訪問された見込み客の、リアルタイムなアクセス解析をすることができます。
どのページを見て、問い合わせをしているのか等を把握しながらチャットができるので、よりお客様の立場に立って
分かりやすく説明を行うことが可能となります。

どこから？

検索エンジン、キーワード

どのページを見て？

ページ遷移 リアルタイム解析

- 訪問者は誰か？**
- ・訪問者毎のユニークID、回数、IPアドレス
 - ・顧客情報【名前、会社名、連絡先等】
(入力があった場合)
- 訪問者はどこから来たか？**
- ・参照元URL
 - ・検索エンジンとキーワード

- 訪問者は何をみているか？ (動線)**
- ・ページ遷移
データとしては残らないリアルタイム解析のみ
 - ・問合せ開始ページ

お客様に合わせたネット接客により顧客満足の向上

3.Live800～セキュリティも安心

入力されたお客様情報には、SSL通信によって暗号化されますので、セキュリティも安心です。

■ チャットのウィンドウやアイコンはSSL対応

チャットのウィンドウからのデータ送受信内容は、SSLにより暗号化されます。



■ データセンターも安心のセキュリティ・サポート体制

委託先のデータセンターでは、豊富なサポート体制にてセキュリティを強化しています。



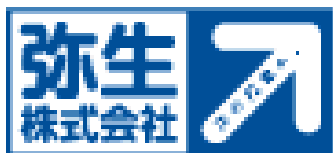
- ・ファイアウォール
共有ファイアウォールが標準装備
- ・24時間365日の障害対応
24時間365日障害受付&復旧
- ・サーバの死活監視
pingによるサーバの死活監視を24時間365日で行
- ・ハードディスクミラーリング
安心のRAID5の構成
- ・24時間365日の監視体制
使用不可な状態を迅速に検知、機会損失の低減
死活監視、Port監視、プロセス監視、リソース監視、ドメイン監視の実行
- ・セキュリティーアップデート
日々発見されるセキュリティーホールに対応
- ・バックアップ&リカバリ
障害でのデータロストに万全の体制

4.Live800の導入効果事例



4.Live800の導入効果事例 (BtoB)

会社名: 弥生株式会社様
業種: ソフトウェア販売 (BtoB)



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



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。

4.Live800の導入効果事例(BtoB)

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。

4.Live800の導入効果事例(BtoB)

会社名:株式会社ぱど様
業種:広告業、Web制作業



<http://www.pado.co.jp/pado/advertiser/pado/index.html>



運用体制

対応時間 (9:00 ~ 17:00)

対応担当 (CRM局:3名)

導入前

電話問い合わせ件数:10件/日 (平均)

メール問い合わせ件数:5件/日 (平均)

導入後

電話問い合わせ件数:10件/日 (平均)

メール問い合わせ件数:5件/日 (平均)

LIVE800問い合わせ件数:5件/日 (平均)

サイト運営者の声

「ぱど」媒体の広告主対応に利用しています。自社媒体の新規顧客獲得に活用でき、営業マンへのアポイントの提供や、資料請求の獲得数の増加という成果がでています。今後は、他の媒体のリード獲得にも利用していきたいと考えております。

4.Live800の導入効果事例(BtoB)

会社名:TAIYODO様
業種:印刷業、Web制作業



<http://www.love.co.jp/>



運用体制

対応時間 (9:00 ~ 18:00)

対応担当 (MG部:1名)

導入前

電話問い合わせ件数:3件/日 (平均)

メール問い合わせ件数:3件/日 (平均)

導入後

電話問い合わせ件数:3件/日 (平均)

メール問い合わせ件数:3件/日 (平均)

LIVE800問い合わせ件数:2件/日 (平均)

サイト運営者の声

印刷会社特有の見積もり依頼に対応するため、窓口の拡大を考えていました。

すでに成果が見え始めており、見積もり依頼数の増加につながっています。

1ヶ月ほどで目に見える成果が上がってきました。

4.Live800の導入効果事例(BtoB)

印刷会社 様

主な利用目的

< 新規個人・法人営業 >

WEBからの見積もり、注文数の増加

運用体制

・運用ページ サイト内全ページ

・対応時間 9:00 ~ 20:00

担当在席時のみの運用

・対応担当 営業、営業事務2名: 既存業務と兼任

問合せ数が増え、見積もり・売上UP

成果

日平均(2009年実績)

ユニークユーザー数	チャット問合せ数
280人	5件

問合せ率

1.8%

チャット経由の受注2~8件/月、売上3~5%増
問合せ数がチャット問合せ分純増



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 コールセンター1名

問合せ数が増え、リピート購入UP

成果

日平均(2009年実績)

ユニークユーザー数	チャット問合せ数
650人	18件

問合せ率

2.8%

チャット窓口でのリピーター顧客獲得
費用対効果 10倍以上(粗利換算)

顧客維持

4.Live800の導入効果事例(BtoC)

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。

4.Live800の導入効果事例(BtoC)

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。

4.Live800の導入効果事例(BtoC)

会社名:サイテクカレッジ様
業種:専門学校

<http://www.sci-tec.ac.jp/live24/index.html>



運用体制

対応時間 (9:00 ~ 24:00)

対応担当 (受託コールセンター2名)

導入前

電話問い合わせ件数:2件 / 1日 (平均)

メール問い合わせ件数:5件 / 1日 (平均)

導入後

電話問い合わせ件数:2件 / 1日 (平均)

メール問い合わせ件数:5件 / 1日 (平均)

Live800問い合わせ件数:5件 / 1日 (平均)

サイト運営者(校長)の声

昨年(2008年)末より利用しており、今年度の入学者を2名、チャット経由で獲得できました。

当然、費用対効果は抜群です。

また、サイトのQ&A作成にも役立っています。

今後も継続してチャット対応していきたいです。

4.Live800の導入効果事例(BtoC)

会社名:アップルハウス様
業種:健康食品販売

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



運用体制

対応時間 (9:00 ~ 18:00 空き時間で対応)
対応担当 (店長1名)

導入前

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

導入後

電話問い合わせ件数:1件/1日 (平均)
メール問い合わせ件数:1件/1日 (平均)
Live800問い合わせ件数:5件/1日 (平均)

サイト運営者(店長)の声

私が扱っているような健康食品の場合、購入前に信用していただくことが非常に重要です。また、個人事業なので、到着の不安など、お客様は手元に届くまで、常々心配されます。そんな時、気軽にコミュニケーションが取れるチャットはお客様からの評判もよく、リピーターが増えてきていると実感しています。

4.Live800の導入効果事例(BtoC)

会社名: ニューアイドル様
業種: 健康食品販売

<http://newidol.ocnk.net/>



運用体制

対応時間 (9:00 ~ 18:00 空き時間で対応)
対応担当 (店長1名)

導入前

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

導入後

電話問い合わせ件数: 1件 / 1日 (平均)
メール問い合わせ件数: 1件 / 1日 (平均)
Live800問い合わせ件数: 3件 / 1日 (平均)

サイト運営者(店長)の声

健康食品なので、お客様が多くの疑問や不安を
購入前に抱かれることが多いです。
そこで、チャット窓口を置いてあげることで、
問い合わせがくるようになりました。
今後も継続してチャット対応していくつもりです。

5.Live800価格表

Live800は、ASPサービスとして提供しております。

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	

1ライセンスとは、運営者側の管理画面への同時ログイン数を意味します。
 オペレータ側に必要なクライアントソフトのインストールは、何台のPCにして頂いても構いません。
 ご契約期間は、1ヶ月からご利用いただけます。