

Web IM AIVY Talk ASPサービス

企業と顧客との新しい接点

オンラインショッピングをしたことのある人なら誰でも、サポートセンターへ電話して何分も待たされたり、電子メールで問い合わせてもなかなか返事が返ってこなかったという経験を持っていることでしょう。オンラインショッピングの3分の2以上は支払い段階で購入を取りやめており、その大きな理由には「質問に対する答えが得られなかった」ことが挙げられるといわれています。

一方企業側は、顧客拡大、売上向上、シェア拡大のために電話によるセールス、電子メールによるプロモーション、雑誌への広告、他のWebサイトでのバナー広告などを展開してきましたが、なかなか思ったような成果を得られなかったという経験があることでしょう。

優れた顧客サポートサービスを提供することは、あなたのサイトの訪問者を購入者に転向させるマーケティングプロセスの一部として、最近大きく注目を浴びつつあります。顧客サービスや顧客との関係を自動化するカスタマーリレーションシップマネジメント(CRM)を最大限に活用することで、顧客のニーズを理解して即座にターゲットを絞ったマーケティング展開を行なうことが可能になるからです。しかしこれまで、CRMシステムの導入には高価なハードウェアやソフトウェアを購入する必要がありました。多大なコストがかかっていたため、中小規模のサイトには同システムの導入は難しかったのです。

しかし、アイビィ・コミュニケーションズが提供する「Web IM」ASPサービスを利用すれば、Webベースの顧客サービスソリューションをASP形式で利用できるため、高価なCRMシステムと同じ効果を安価に、そしてスピーディに実現することができるようになります。

「Web IM」ASPサービスを導入すれば、あなたがターゲットとしている顧客にジャストなタイミング、つまり顧客があなたのWebサイトをブラウザ中にでリーチすることができるようになります。購入の意思決定に影響を与える「必要とされている情報」をリアルタイムに提供することで、顧客とセールス間のギャップを埋めながら売上向上と企業ロイヤリティを向上させることができます。



あなたのサイトの訪問者こそが
トップクラスの見込み顧客です。
<http://www.aivy.co.jp/ASP/>

Web IMが実現するもの

効率的かつ効果的なテキストチャット

購入をためらっているオンライン顧客は、「チャットで今すぐ質問する」リンクをクリックするだけで、オペレータにチャットで質問を投げかけることができます。顧客からの質問がくるとオペレータのPCにアラートパネルが表示されます。オペレータは、既存のFAQデータベースを利用しながらそれぞれの質問に対する適切な回答を検索し、顧客の質問にリアルタイムで答えることができます。会話はすべてテキストでおこなわれるので、会話を重ねれば重ねるほどFAQデータベースの品質が高まっていきます。FAQが充実してくると顧客対応の時間が削減されるので、顧客対応のコストを削減しつつ同時に顧客の満足も向上していきます。

オペレータはWeb IMサービスにログインできる場所ならどこからでも仕事に参加ができるので、世界中から優秀なスタッフを雇いながら、同時にオフィススペースを節約するということができます。ローカル側で会話ログを保存できるの、オペレーターが何人の顧客と話したか、またどんな会話をしたかを分析する事もできます。さらにオペレーターは一度に複数の顧客にも対応できるので、電話サポートよりも効率的に仕事をおこなっていくことができます。

安価に導入でき、効果がすぐに見えます。

Web IMサービスは、既存のコールセンターシステムとは比べ物にならないほど安いので、気軽に導入することができます。試しにオペレータ3人分だけで契約し、うまくいけば次の日に1000人に増やすこともできます。

便利なグループコールと会話の転送機能

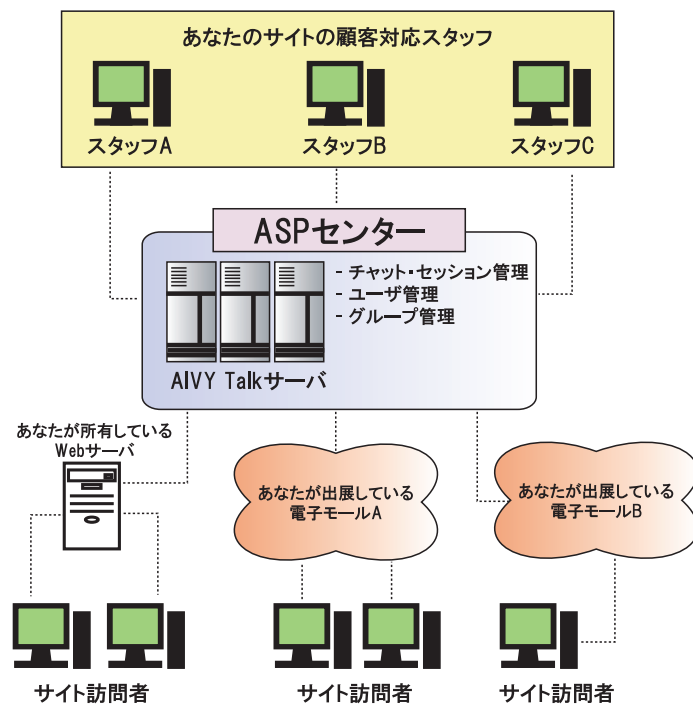
Web IMでは電話の代表番号のように1つのユニークなグループIDを呼び出すことで、グループにエントリーされている「現在対応可能な」オペレータの1人とチャットすることができます。この部分に従来のコールセンターで利用されているACD(Auto Call Distribution)といった高価な仕組みを採用していないこともサービスの低価格化に貢献しています。また、オペレーターが顧客を他のオペレーターに引き継ぐ機能もあるので、特定の分野に詳しいオペレーターに顧客を引き継ぐことが可能になります。

さらに・・・

また、Web IMサービス導入の利点は顧客サポートのみにあるのではなく、むしろ顧客一人一人の質問や意見を聞くことで、彼らが現在抱えている興味や嗜好性を知り、即座に効果的なマーケティングを展開できることにあります。自分では満足するであろうWebページを提供しているつもりでも、顧客が本当に必要としている肝心な情報を逃していたり、自社製品・サービスの隠れたニーズも知る事ができるようになるのです。

【Web IMシステム概念図】

自社でWebサーバを管理・運用しているサイト以外にも、外部のショッピングモールに参加しているサイトでもWeb IMを利用することができます。



【必要環境とサービス提供価格】

- オペレータ側:
- Microsoft Windows 95以降
 - AIVY Talkソフトウェア (無料)

初期設定費用 20,000円

月額利用料金 3,000円 (1グループ、3ユーザ)

その他、グループの追加やユーザ数の追加オプションがあります。詳しくは <http://www.aivy.co.jp/ASP/Price.html> をご参照ください。

開発・販売元

有限会社アイビィ・コミュニケーションズ

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

〒140-0013 東京都品川区南大井6-27-28 小林ビル4F

TEL: 03-5762-7733 FAX: 03-5762-7714