

# AIVY Talk<sup>®</sup>

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、「AIVY Talk」であれば、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。

AIVY Talk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「必要をされている情報」をリアルタイムに提供することで、単なる訪問者を購入者に変え、売上と企業ロイヤリティを向上させることができるのです。

**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、オペレーター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ーのPCにアラートパネルが表示されます。オペレーターは、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。

オペレーターはAIVY Talkサーバにログインできる場所ならどこからでもログインして仕事ができるので、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こともできます。サーバ側で会話ログを保存できるので、オペレーターが何人の顧客と対話したか、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。**  
AIVY Talkは既存のコールセンターシステムと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。試しにオペレーター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**  
AIVY Talk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」オペレーターの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ことのできる機能もあるので、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も可能になります。

**さらに・・・**  
また、AIVY Talk導入の利点は顧客サポートに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。

