

# 会話型ビジネス のすすめ

メッセージングで  
CXを変革する9つの方法



アンワイヤード・ロジック

**UNWIRED**

LOGIC

# 目次

- 03 メッセージングの革命
- 04 会話型ビジネスモデルの到来
- 05 Sunshine Conversationsでサポートを会話型ビジネスに変革
- 05 オムニチャネル型カスタマーサービスを提供する
- 06 ウェブサイトやアプリに最新メッセージングを埋め込む
- 07 顧客が会話の中でアクションを起こせるようにする
- 08 チャットボットで本格的なセルフサービスを実現する
- 09 顧客との会話を始める
- 10 誰でも会話に参加できるようにする
- 11 顧客の言語に合わせる
- 12 社内の誰とでも会話を自由に共有する
- 13 会話の流れをコントロールする

# メッセージングの革命

この10年間で、メッセージング(またはインスタントメッセージ)の普及により、私たちが友人や家族と交流する方法は様変わりしました。FacebookメッセンジャーやWhatsAppなどのメッセージングアプリは、世界中の誰とでも、どこにいても、簡単につながり、有意義な会話の共有を可能にしました。メッセージングは、ライブチャットとは異なり、高機能で継続的、そして便利なデジタルリレーションシップを目的として設計されています。

そして、このメッセージングの革命によって、顧客の期待も一変しました。今や世界中の消費者は、友人や家族との交流で慣れ親しんだのと同じ豊富な機能を備えた便利な方法で企業とやり取りできるのを期待しているのです。

多くの企業がメッセージングを利用して、顧客とより特別な関係を築こうとしています。つまり企業は、顧客とのあらゆるやり取りを、顧客が既に利用しているチャンネルを使って、特別感があって、なおかつ手軽にできる方法を模索しているのです。B2Cビジネスにおけるメッセージングへの世界的な需要の高まりを受けて、Facebook、Google、Appleといった企業がこぞって企業向けに設計されたメッセージングサービスの展開を急いでいます。

## 10人中9人

の消費者はメッセージングで企業とやり取りすることを望んでいる

情報元

人気のメッセージングアプリ別  
月間アクティブユーザー数(単位:100万人)

Whatsapp 2000

Facebookメッセンジャー 1300

WeChat 1133

QQ 808

Snapchat 314

Telegram 200

顧客が新しいチャンネルを利用する度に、企業はシームレスなカスタマーエクスペリエンスを提供し続ける方法を常に模索しなければなりません。機能豊富で顧客データと連携できるシステムがあれば、顧客関係の全体像を把握できます。商品や注文履歴などあらゆる情報を顧客に提供できるインタラクティブなアプリがあれば、より業務の効率化が図れるはずです。

顧客の期待が高まるにつれ、企業は顧客との関係をより強固にすべく、メッセージングに特化した新しいソリューションを求めています。こうした流れから、顧客の期待に応えつつ将来的なことも考慮に入れ、顧客がどこにいても最高のカスタマーエクスペリエンスを簡単に提供できる統合型メッセージングプラットフォームが注目されています。統合型プラットフォームなら、あらゆるチャンネルからのメッセージを1つの継続的な会話として統合でき、開発者側には拡張性のあるメッセージング機能を構築するツールと柔軟性を提供できます。その結果、顧客エンゲージメントの増加や顧客満足度の向上、そして顧客一人ひとりの会話による密な関係構築の実現が可能になるのです。

# 会話型ビジネス モデルの到来

会話型ビジネスによって、企業は全く新しい方法で顧客と接することができるようになりました。メッセージングを利用した顧客エンゲージメントは、企業と顧客の双方にとって、より便利で柔軟な対応を可能にします。

自動化やチャットボット、リッチメッセージングを導入している大手企業は、運用上の諸経費を削減するだけでなく、メッセージングのインターフェイスから顧客に対してセルフサービス型のサポートを提供し、顧客自ら問題や疑問を解決するよう積極的に促しています。メッセージングを活用した会話型ビジネスによって、企業は単なるカスタマーサポートの域を超え、顧客のエンゲージメント、コンバージョン、取引などを行う新たなビジネス機会の創出が可能になりました。



## オープンなメッセージングプラットフォームで会話型CXを実現

**Sunshine Conversations**は、会話型ビジネスのための世界で最も先進的なメッセージングプラットフォームです。このプラットフォームでは、あらゆるチャネルからのメッセージを1つの顧客プロフィールと会話履歴に統合できる単一のAPIを利用することができます。また、ウェブとモバイルに対応するパワフルなSDKにより、あらゆるデバイスで最新のアプリ内メッセージングを構築し、顧客が毎日利用する商品やサービスから、より多くの会話型エンゲージメントを促進することができます。

Sunshine Conversationsは、オープンかつ柔軟性に富んでおり、自動化やチャットボット、メッセージウィンドウを超える拡張機能が備わっているため、すぐに使い始めることができ、カスタマーエクスペリエンスの向上に役立ちます。そして、他のスタッフや別のシステムとも共有し、顧客とのやり取りのすべてを一元管理することができるので、カスタマージャーニー全体でそのデータを活用した会話型ビジネスに転換することができます。

次項では、Sunshine Conversationsのようなオープンメッセージングプラットフォームを使用して、サポートを会話型ビジネスに変える9つの方法をご紹介します。

## SunshineConversationsで サポートを会話型ビジネスに変革

# オムニチャネル型 カスタマーサービスを提供する

ウェブサイト、アプリ、SNSなど各チャネルで孤立したやり取りをしていると、その顧客が再度連絡してきたときに、どの顧客か特定するのが難しくなります。

顧客とのやり取りを一元管理できていないと、カスタマーサービスチームは問い合わせが来る度に貴重な情報を見逃してしまいます。

Sunshine Conversationsなら、顧客は自分の好きなチャネルで連絡を取ることができ、チャネル間の切替も自由に行うことができます。世界で広く使われている多くのメッセージングチャネルに接続できるAPIが利用できるため、将来的なメッセージング戦略にも有効であることを意味しています。事業規模に応じてチャネルを簡単に追加でき、顧客とのやり取りをすべて1か所にまとめて記録します。



メディアやエンターテインメント業なら、顧客が好きなストリーミングサービスについて、どのアプリやデバイスからでも顧客が自由に連絡を取れるようにできます。Sunshine Conversationsを使えば、スタッフは顧客とのメッセージを簡単に拾い上げ、どのチャネルから接続されたやり取りでも簡単に見ることができ、問題を迅速に解決することができます。



金融サービス業であれば、Facebook メッセンジャーのようなパブリックチャネルで会話を始めることができます。そして、個人情報や規制対象の情報が送受信される前に、顧客を企業のウェブサイトやモバイルアプリなどの個別メッセージングに転送して、エンドツーエンドで完全な暗号化とコンプライアンスを実現することができます。

# ウェブサイトやアプリに最新メッセージングを埋め込む

# 02

顧客は、企業のウェブサイトやアプリが、FacebookメッセージャーやApple Business Chatのような先駆者たちと同じように、リッチメッセージングを提供してくれることを期待しています。つまり、企業は、単なるテキストメッセージを超えた、持続的で非同期コミュニケーションを提供することが必要になってきているのです。

SunshineConversationsを活用すれば、ウェブサイトやアプリのSDKによって搭載された最新かつ最高のメッセージング機能を手に入れることができます。既読通知やタイピングインジケーター、GIF、クイックリプライ機能、位置情報共有などのリッチコンテンツを使用した持続的で非同期メッセージングをウェブ、Android、iOSで提供することができます。



通信事業なら、人員配置を最適化しながらウェブサイト上で最新のカスタマーエクスペリエンスを提供することで、顧客に優れた利便性を提供することができます。顧客は、新しいサービスやサポートについても継続的な会話が可能であることを望み、必ずしも即時応答を期待しているわけではないのです。



アプリ開発業は、自社アプリに直接メッセージングを埋め込むことで、簡単にサポートを提供できるようになります。常に会話履歴を確認でき、画像やヘルプ記事へのリンクも遅れるので、顧客、企業の双方にとって問題解決が容易になります。

# 顧客が会話の中でアクションを起こせるようにする

# 03

セッションベースのチャットでは、その場で基本的な問い合わせに対応することはできても、それ以上のサポートは難しいものです。しかし、今の顧客は、チャットにより多くのものを求めており、自己解決を可能にするチャットエクスペリエンスを望んでいます。

Sunshine Conversationsなら、カルーセルやフォーム、連動選択リスト、開発者ツールなどリッチなメッセージタイプを使って、顧客がチャットウィンドウから様々なアクションを起こせる埋め込み型のエクスペリエンスを構築することができます。

WebViewベースの拡張機能により、メッセージウィンドウの中で、会話だけでなく予約や支払いなどを完了できるようにすることが可能になります。



オンライン小売業なら、顧客がスタイリストとチャットできるアプリを作成し、そこでパーソナライズされたファッションや似合うアクセサリを画像カルーセルで表示します。そして、顧客は会話の中で購入を完了することができ、アプリ内収益アップにつながります。



レストラン業であれば、連動選択リストやクイックリプライ機能を使って、顧客自身に来店日時を予約してもらうことができます。また、リストやフォームを使えば、テーブルの種類や座席の位置をしてしてもらうことも可能です。

# チャットボットで本格的なセルフサービスを実現する

チャットボットとAIの台頭によって、企業は、事業の成長に合わせて顧客とのやり取りを自動化、効率化できる大きなチャンスを得ました。これらのツールがなければ、単純な作業を自動化したり、運用コストを削減したり、スタッフをより複雑な問い合わせ対応に集中させるチャンスを逃してしまいます。

Sunshine Conversations を使えば、メッセージングアプリにAIとチャットボットを統合し、自動化を実現しながらもパーソナライズされたエクスペリエンスを提供し、他とは一線を画すデジタルエクスペリエンスを提供することができます。

また、Conversations APIを介してサードパーティのデータを活用すれば、会話の内容を関連付けて本格的なセルフサービスも可能になります。



金融サービス業なら、自社ウェブサイトやアプリにチャットボットを組み込むことで、口座残高の確認や支払い、送金など、顧客がよく行う手続きをサポートすることができます。



自動車保険業なら、AIやボットを使って、車両情報や走行距離、運転歴、運転免許証など、会話から収集した情報に基づいて、顧客が自動車保険の見積もりを作成することができます。



# 顧客との会話を始める

デジタル時代の到来で、顧客の関心は散漫になり、顧客を魅了し続けてエンゲージメントを促進することが難しい時代になりました。企業は、顧客ロイヤリティを構築し、顧客が抱える問題に先回りして迅速に解決できる方法を必要としています。

Sunshine Conversationsなら、顧客との**会話を開始**し、顧客が希望するチャンネルに自動的にルーティングすることができます。顧客数に関係なく、カスタマージャーニー全体を通して、各タッチポイントでパーソナライズされた会話により、顧客のエンゲージメントと満足度を向上させることができます。



通信事業なら、データ通信の超過料金を積極的に顧客に通知することで事態の深刻化を防ぎ、アップグレードを提案することで追加収益も期待できます。また、サービスに影響を与える障害や支払い遅延について、顧客に積極的に通知することができます。



オンライン小売業なら、顧客とのアウトバウンドメッセージを活用して、買い物かごに商品を入れたままになっている顧客にパーソナライズされたメッセージを送信して、取引の完了を促すことができます。

# 誰でも会話に 参加できるようにする

# 06

現代の顧客関係は複雑で、企業内外の複数の関係者が含まれることがよくあります。そのため、マーケットプレイスやギグエコノミー企業では、買い手と売り手をつなぎ、顧客をサポートし、社内チーム間の複雑な連携を推進できるシステムの需要が高まっています。しかし、断片的な1対1の会話をまとめる手段がないため、顧客も企業も同じように暗闇に取り残されています。

Sunshine Conversationsの豊富な最新メッセージング機能を使えば、1つの会話にすべての人を参加させることができます。[Multiparty for Sunshine Conversations](#)は、会話の参加者を管理し、会話を監視するができ、多面的なカスタマーサポートへの問い合わせを完璧に管理することができます。



マーケットプレイス事業なら、買い手と売り手、乗客とドライバーなどをつなぐことができます。能動的または受動的に会話を監視しながら、必要に応じて会話に参加し、エスカレーションや論争に対応することができます。



金融業であれば、仲介業者や資産運用者と顧客をあらゆるチャネルでつなぐことができます。Multiparty for Sunshine Conversationsを使えば、両者の会話を聞くことができ、レポートやコンプライアンス用にいつでもアクセスすることができます。

# 07

## 顧客の言語に合わせる

カスタマーサポートをグローバルに展開しても、顧客が話すすべての言語に対応するのは困難です。どの言語でも分け隔てなく同じ品質のカスタマーエクスペリエンスを提供するためには、どの言語で問い合わせが届いても、企業側がその文脈や意図をしっかりと理解する必要があります。

Sunshine Conversationsなら、企業は貴重なコンテキストを持つメッセージをその場で翻訳して会話を充実させることができ、サポート対応を合理化することができます。さらに、双方向言語翻訳や意図検出などのサードパーティサービスを統合すれば、顧客の感情を予測し、すべてのメッセージの背後にある顧客の本当の言葉を理解することができます。



ホスピタリティ業やホテルチェーンなら、海外からの旅行者のメッセージをリアルタイムで翻訳し、ホテルスタッフに顧客の言語に対応する利便性を提供することができます。



通信事業であれば、自然言語処理を用いて顧客の感情を理解し、次取るべき最適なアクションや自動エスカレーションを提案することで、解約の可能性を低減することができます。

# 社内の誰とでも会話を自由に共有する

# 08

顧客エンゲージメントを図るための新しいチャネルやビジネスソフトウェアが爆発的に増加したことで、企業は顧客との関係を理解することが難しくなっています。事業規模が大きくなると、営業やサポート、マーケティングなど部署間の連携が取れなくなり、顧客は各担当者に同じ問い合わせや情報を繰り返し伝えなければならなくなります。

Sunshine Conversationsを使えば、複数チャネルの会話を統合し、顧客の全体像を把握し、全社内で顧客情報を共有することができます。会話スレッドを維持することで、カスタマーエクスペリエンスを向上させ、不要な混乱やストレスを減らすために必要なデータにアクセスすることができます。



金融機関なら、WhatsAppやFacebook、ウェブサイトなど、さまざまなチャネルでサポートを求める顧客情報を記録、参照することができます。また、住宅ローン金利に関する顧客の問い合わせを、内容に応じて、営業、マーケティング、サポートのいずれかにルーティングし、会社全体で継続的な会話記録の一部として保持することができます。



小売業や製造業は、メッセージングを利用して、注文完了から発送、納品まで、その都度顧客に最新情報を提供することができます。そうすることで、何か問題が生じて顧客が連絡してきた場合、社内の関係者全員がそのメッセージを確認できるので、迅速に解決することができます。

# 会話の流れを コントロールする

# 09

チャットボット、自動化、部署をまたいだメッセージング機能のインフラ導入に伴い、顧客との会話をコントロールすることが課題となっています。より合理的なカスタマーエクスペリエンスを実現するために、エンゲージメントのルールを一元的に定義し、チーム間の連携やシステム間の自動化を合理化する方法が必要とされているのです。

Orchestration for Sunshine Conversationsを使用すると、ボットやチャネル、すべてのカスタマーエンゲージメントソフトウェア間の会話を一元的に設計および管理することができます。キーワード、条件付きロジック、感情予測を使用して、パーソナライズされたシームレスな次世代メッセージングエクスペリエンスを実現します。



Eコマース業なら、ボットを使用して単純な問い合わせを回避し、より複雑かつ高度な問い合わせを、すべての会話履歴と共に、ライブチャットスタッフに転送してサポート対応することができます。そして、会話の文脈から、顧客セグメントを更新し、マーケティング部門がターゲットを絞った、よりの確なアップセルを実施できるようにすることが可能です。



配送や物流業では、各工程のデータを活用して荷物の正確な位置を把握し、レストランのスタッフや配送担当ドライバーなど、適切なチームに自動的に会話をエスカレートさせることができます。

# 会話型ビジネス を始める準備は いいですか？

詳細はこちら: [www.zendesk.com/conversations](http://www.zendesk.com/conversations)

[メッセージングの現状レポート\(英語\)](#)もぜひご覧ください



アンワイヤード・ロジック  
**UNWIRED**  
LOGIC