

# ChatBook

導入事例

---

# B2Bサービス編

## 確度の高いリードの獲得で獲得効率向上！

17%

獲得単価抑制

2.5倍

ターゲット含有率  
向上



### ■ 目的

- ・リード獲得
- ・ターゲットである決裁者の認知施策

### ■ ご利用の流れ

- ・Facebook広告からチャット画面へ誘導。
- ・資料ダウンロードを目指しチャットによる会話形式で社名、お名前、メールアドレスを取得。
- ・意欲の高い状態でのアプローチが可能に。
- ・潜在層へのナーチャリング施策を効率化。

### ■ 従来の広告効果と比較した効果

- ・リード内の決裁者の含有率：2.5倍
  - ・獲得単価：約17%の抑制
- (リード全体比較。決裁者のみ比較すると更に向上)

### ■ 担当者の声

- ・チャットボット内でカジュアルに情報入力が完結できるところが、申込み率アップに。他の施策より質の高い流入が見込めています。

## より確度の高いリードの獲得で商談効率向上

83%

商談コスト削減

32%

CVR

67%

リード単価削減



## ■ 目的

- ・クラウドRPA「BizteX cobit」の新規顧客獲得

## ■ ターゲット

- ・マーケティング業務に携わる人

## ■ ご利用の流れ

- ・Facebook広告からチャットに誘導。
- ・選択式の会話で「興味があるソリューション」を特定。
- ・チャットで集めた回答を元にインサイドセールスが優先順位を判断した上で、電話でアプローチ。
- ・Salesforce.comとも連携し、インサイドセールスがスムーズに商談獲得できるまでの動線を確認。

## 顧客獲得とカスタマーサポート両方で活用

少数精鋭チームの負荷を  
大幅に削減！



### ■ 目的

- ・リード対応の効率化
- ・カスタマーサポートの工数削減

### ■ ご利用の流れ

- ・LPからチャット画面へ誘導。
- ・顧客ニーズを汲み取る質問でリード情報を獲得。
- ・さらにダウンロード資料にチャットのリンクを入れることにより、ダウンロードした顧客から温度感の高い問い合わせを自動で獲得。
- ・Salesforceにも連携し、営業活動の効率化を実現。
- ・さらに既存顧客向け問い合わせ窓口としても導入し、対応の自動完結を実現。

## Salesforce連携で獲得から成約までを可視化

40%  
CPA削減

22%  
連絡先取得率



### ■ 目的

- ・ビジネスSNS「Wantedly」の新規法人顧客獲得
- ・Facebook広告のCVR向上

### ■ ターゲット

- ・全国の中小企業・ベンチャー企業。
- ・企業の価値観に沿った採用を行いたい採用担当・経営者。

### ■ ご利用の流れ

- ・Facebook広告からチャットに誘導
- ・資料請求/無料トライアルにコンバージョン。
- ・Salesforce及びMarketoとの連携でマーケティングからセールスまでの業務フローを可視化。

## リードとの長期的な関係構築に活用！

¥200

リード獲得単価

1to1

コミュニケーション



### ■ 目的

- ・ ニーズが顕在化していない層の取り込み

### ■ ターゲット

- ・ 融資を希望しているスタートアップ企業

### ■ ご利用の流れ

- ・ Facebook広告からニーズが顕在化していない層へアプローチ
- ・ チャットでメルマガ、イベント情報等を送り、長期的にリードを育成。最終的に、ニーズが顕在化したときに顧客対応。

### ■ ユーザーコメント

- ・ お客様に有益な情報をご提供し、当社のことを理解してもらうことに注力する私たちにとって、チャットブックは使いやすい。

# B2Cサービス編



## リードとの長期的な関係構築に活用！

4.5倍  
広告費回収率

2倍  
コンバージョン数



- 目的
  - ・ニーズが顕在化していない層の取り込み
- ターゲット
  - ・肌に関する悩みを抱えた女性顧客
- ご利用の流れ
  - ・ Facebook広告からニーズが顕在化していない層へアプローチ
  - ・ チャットで肌のお悩み診断を実施。化粧品に関する説明をチャット形式で楽しく記事のように説明。
  - ・ テスターやサブスクプランの案内。
- ユーザーコメント
  - ・ 記事LPの代わりにテスト的に実行したところ、すぐに効果が出ました。潜在的に気づかれていない需要を喚起できると感じています。

# アンケート広告をChatBookで実施

利用イメージ

## 高いコンバージョンで回答収集

- ・ターゲットユーザー層はLPを隅々まで読まない
- ・スムーズに理解を促進できるチャットによる「アンケート型広告」で回答率UP・離脱率低下！

- ✓ 潜在的に気付いていない需要を喚起する質問
- ✓ 製品名や成分の認知を聞くことで記憶に残る
- ✓ 画像やリンクでコンバージョンも獲得
- ✓ 離脱しても後日再度アンケート情報を活用できる
- ✓ 離脱ポイント毎に別メッセージで後日Push通知も可能



## 申し込み率アップの大幅向上を実現

30%  
CPA削減63%  
申込増加率

## ■ 目的

- ・カシモWIMAX powered by UQWiMAX 新規顧客獲得
- ・Facebook広告のCVR向上

## ■ ターゲット

- ・通信に興味のある全国の消費者
- ・価格やガジェットに関心の高い層

## ■ ご利用の流れ

- ・Facebook広告からチャットに誘導
- ・チャットを通して商品が案内され LPへの遷移を誘導。
- ・LPにてクレジットカード申し込みや 審査など完了を行う。

### 受講生獲得コスト67%削減、申込み率150%増加

67%  
CPA削減

200%  
CV数

150%<sup>受</sup>  
講申込率



#### ■ 目的

- ・ 人材スクール「en+Lab」の受講生獲得
- ・ Facebook広告のCVR向上

#### ■ ターゲット

- ・ 20~30代のビジネスに興味のある若者
- ・ 社会貢献・社会起業に興味のある若手

#### ■ ご利用の流れ

- ・ Facebook広告からチャットに誘導
- ・ 申込みにコンバージョン。
- ・ プッシュ通知の活用で参加率を向上

#### ■ ご感想

- ・ 他の媒体と比較してチャットを使った広告の効果は2倍近い効果がありました。
- ・ 特にターゲットがマッチして意欲の高い受講希望者が集まり、申込み後の無断キャンセルもほとんどなかったのが助かりました。

## 顧客を増やすための新しい動線として利用

60%

配信単価削減

72%

既読率

2.3倍

登録率



## ■ 目的

- ・「アントレ独立アカデミー」申込者獲得

## ■ ターゲット

- ・独立志向のある人
- ・主に各地の「シニア」や「女性」等

## ■ ご利用の流れ

- ・サービスのメリットを自然な流れで提案することでユーザーの理解を深め、アントレ独立アカデミーの申込に誘導
- ・相互のコミュニケーションを通し、ユーザーの欲しい内容を提供できるプル型接客を実現。

## ■ 導入効果

- ・既存ウェブフォームからの登録率より、チャット経由での登録率が2.3倍。

# 自治体と協業！地方温泉郷の人手不足改善に活用

日本初！地域創生のための  
雇用促進チャットボット



## ■ 目的

- ・石川県加賀市所在の旅館の求人及び後継者獲得
- ・市の認知度や話題性の獲得

## ■ ご利用の流れ

- ・加賀市の旅館への就職を斡旋するウェブサイト「加賀ルート」にチャットボットを設置。
- ・加賀市に関する簡単なクイズや、訪問客の好みや希望に合わせた働き方をレコメンド。

## ■ ユーザーコメント

- ・今後は、加賀温泉郷の魅力や宿泊業に興味をもってもらえるよう、若者への喚起をはじめ、多様な働き方ができることをアピールし、宿泊業の人手不足改善を目指します。

## イベント会場でファンとの接点づくりに活用！

80%

既読率

25%

CTR



### ■ 目的

- ・ 自社イベント  
「第10回恵比寿麦酒祭り2018」  
における、顧客との新たな  
コミュニケーション接点の創出。

### ■ ご利用の流れ

- ・ 会場でQRコードを読み取って  
チャットをスタート。
- ・ チャットの指示により来場者には  
会場内でARグラスをかけてもらい、  
ARグラスを通して得られたヒントを  
元にチャットボットが出すクイズに回答。

### ■ 導入効果

- ・ イベント来場のお礼とともに送った  
記事の既読率が78%上昇。
- ・ メールとは比較できないほど高い結果に。