

ilivechatによる顧客コミュニケーションの最適化

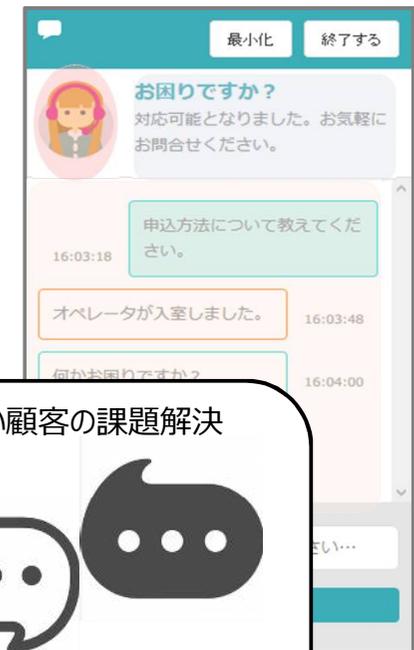
コールを利用しない消費者とどのようにコンタクトをとっていくか

コールを利用しない、もしくはコールではリーチしにくい顧客と、どのようにコミュニケーションをとっていくか？そうした課題を解決する一つのツールが、ilivechatです。

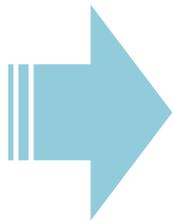
コールはしないが、LINEに代表されるテキストでのコミュニケーションに慣れている10代～20代、人にはなかなか伝えにくい悩みを持っており、直接的な会話はしたくないが、チャットでならば話せる。Ilivechatを用いて、今までリーチできなかった新たな顧客とのコミュニケーションを開始します。

どんなところで利用できる？

- ・10～20代をメインターゲットとしたECサイト問合せ窓口
(購入を迷っている顧客へ、問いかけなど)
- ・メール対応が多いコンタクトセンターや受付窓口
- ・LINE連携による自社LINEアカウント内でのチャット対応
- ・chatbotからの友人チャットへの切り替え対応



効果



ECサイトで商品を迷っている方へ購入を促す。



購買率の向上・
および離脱率の改善

LINE上での
コミュニケーション機会の創出



一方通行であったLINE上での
コミュニケーション

素早い顧客の課題解決



画像共有、URL共有等
言葉では伝えにくい説明も可能です