

2017年10月18日
株式会社パイプドビット

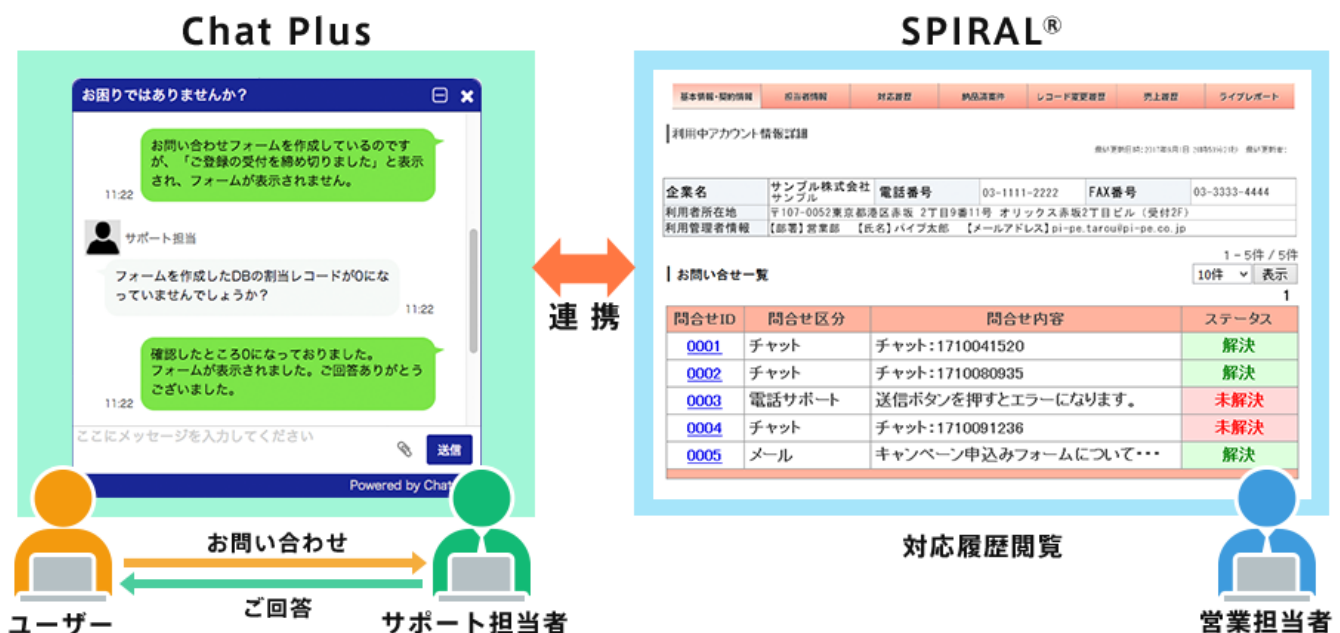
パイプドビットの「スパイラル®」とチャットプラスの「ChatPlus」が連携
～ チャット履歴をCRMに自動連携し、円滑な顧客対応履歴の共有を実現 ～

株式会社パイプドビット（東京都港区、代表取締役社長 CEO 林哲也、以下「パイプドビット」）とチャットプラス株式会社（東京都中央区、代表取締役社長西田省人、以下「チャットプラス」）は、情報資産プラットフォーム「スパイラル®」とチャットボットサービス「ChatPlus」が、本日2017年10月18日よりシステム連携を開始したことをお知らせします。

本システム連携により、チャット履歴を「スパイラル®」へ自動登録でき、営業活動の効率化および円滑な顧客対応履歴の共有を実現します。

■ 背景と目的

近年、チャットボットを導入する企業が増えており、企業のホームページなどでチャットボットを目にする機会が多くなりました。電話やフォームからの問合せに比べ敷居が低いチャットは、ユーザーにとって気楽に質問でき、解決までの待ち時間が短いメリットがあります。また、企業にとってもユーザーの満足度が得られやすく、ユーザーとの接点が増えるメリットがあり、当社でも2017年8月より「ChatPlus」を導入し、興味を持ってサイトに訪れた人にも気軽に相談してもらえる体制にしています。その結果、チャットからの問合せのうち、約62%が有効な見込み顧客となり、そのうちの約20%はアポイントとして営業担当に引き継いだ実績があります。一方、チャットでのやりとりをチャット担当部門から営業担当に引き継ぐ際、営業担当が管理するCRM（「スパイラル®」で構築）にチャット履歴を手動登録する手間が生じていました。



本システム連携では、「ChatPlus」のチャット履歴を「スパイラル®」で構築した顧客管理システムに自動登録することで、チャット担当部門から営業担当への円滑な情報共有を実現します。

■ 連携によるメリット

(1) チャットでのやりとりを各担当へ円滑に共有

チャットでの対応情報を「スパイラル®」に自動登録できるため、情報移管の手間が不要となります。営業担当やサポート担当に円滑に情報共有できるため、対応漏れや二重対応のリスクがなくなります。

(2) 既存顧客とチャット内容を紐づけし、精度の高いコミュニケーションを実現

会員サイトに設置した「ChatPlus」においては、チャット内容に会員情報を付与して取得することができます。既存顧客とチャット内容を紐づけられるため、チャット履歴をもとにした精度の高いコミュニケーションが期待できます。

詳細については、パイブドビッツの知見やサービス、ソリューションなどを解説・紹介する「見テ知ル」サイトにて紹介しておりますので、ご覧ください。

▼ お役立ち情報 見テ知ル

URL : https://www.pi-pe.co.jp/miteshiru/article/pb_20171018-1/

■ SBCF 開催のお知らせ

2017 年 10 月 20 日（金）に、当社主催の特別セミナー「SBCF(スパイラル ビジネスコネクターズフォーラム)」を開催します。本セミナーにはチャットプラス CEO 西田省人氏も登壇し、チャットやチャットボットを取り巻く環境や注目されている理由、MA との連携により実現できる次世代のリードナーチャリングの可能性をご紹介します。この機会にぜひご参加ください。

(※)ベンチャーから大手まで 10 社が登壇。パイブドビッツ「SBCF 2017 +Plus～情報に自由を～」を開催
～ 最新 IT トrendを紐解き、無限の可能性を秘めた情報活用法を一気にご紹介 ～(2017 年 9 月 7 日発表プレスリリース)
URL : <https://www.pi-pe.co.jp/news/13123/>

■ 「スパイラル®」とは

「スパイラル®」は、官公庁、金融、サービス、教育機関など、幅広い業種・業態のお客様にご利用いただいている国内最大規模の情報資産プラットフォームです。販売促進や CRM における顧客情報から、給与明細のような従業員情報まで、皆様からお預かりする様々な重要情報資産を安全なプラットフォームで管理しています。

URL : <https://www.pi-pe.co.jp/spiral-series/spiral-suite/>

■ 「ChatPlus」とは

「ChatPlus」は、BtoB、BtoC 問わず幅広い業種・業態のお客様に利用されているチャットサポート/チャットボットツールです。月額 1,500 円～と最安値でありながら、チャットデザインの自由度の高さ、チャットボットの挙動の設定の多さ、機能数では他社を大きく上回り、1,100 社以上に利用されています。

URL : <https://chatplus.jp/function/>

■ 株式会社パイブドビッツ概要

官公庁、金融、サービス、教育機関など、幅広い業種・業態のお客様にご利用いただいている国内最大規模の情報資産プラットフォーム「スパイラル®」をはじめ、情報資産プラットフォームを活用したソリューションを提供しています。「情報資産の銀行」というビジョンを掲げ、顧客情報や製品情報、会計情報など、現代社会で最も重要な資産のひとつである「情報資産」を、インターネットを通じてお客様から安心・安全な環境でお預かりし、有効活用していただくサービスを展開しています。

所在地 : 東京都港区赤坂 2 丁目 9 番 11 号 オリックス赤坂 2 丁目ビル
代表者 : 代表取締役社長 CEO 林 哲也
資本金 : 506,937 千円 (2016 年 8 月末現在)
事業内容 : 情報資産プラットフォーム事業、広告事業、ソリューション事業
URL : <https://www.pi-pe.co.jp/>

■ チャットプラス株式会社概要

2016 年 8 月に設立したチャットサポート/チャットボットツールを提供するスタートアップベンチャー。
1,500 円/月から利用できる「ChatPlus」を開発/運用、1 年間で 1,100 社以上の導入実績を誇る。

所在地 : 東京都中央区京橋 2-2-1 京橋エドグラン SENQ 京橋
代表者 : 代表取締役社長 西田省人
資本金 : 10,000 千円
事業内容 : チャットサポート/チャットボットツールの提供
URL : <https://chatplus.jp/>

■ 本件に関するお問い合わせ先

株式会社パイブドビッツ
パートナー支援部 重岡
TEL : 03-5575-6601

※記載された社名や製品名は各社の商標または登録商標です。

※内容は発表日現在のものです。予告なしに変更になる場合がありますので、あらかじめご了承ください。