

報道関係者各位

2024年7月25日

株式会社Channel Corporation

アンカー・ジャパン、「チャネルトーク」の導入により、
カスタマーサポートの効率化・品質向上を実現
自動返信やテンプレート機能の活用により、有人対応待ち時間を大幅に軽減

株式会社Channel Corporation(所在地:東京都中央区、CEO:玉川葉)が運営するAll-in-one AIビジネスメッセンジャー「チャネルトーク」は、Ankerグループの日本法人、アンカー・ジャパン株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役CEO:猿渡 歩)が運営する公式オンラインストア(<https://www.ankerjapan.com/>)にチャネルトークを導入し、カスタマーサポートの業務が効率化され、顧客の有人対応の待ち時間の短縮化を実現。より多くの顧客に問い合わせをいただけるようになりました。

The advertisement features a blue background with white text. On the left, the headline reads 'アンカー・ジャパン、チャネルトーク導入でカスタマーサポートの効率化・品質向上を実現' (Anker Japan, implementation of Channel Talk for customer support efficiency and quality improvement). Below it, a sub-headline states '問い合わせ件数を増加させた一方で、有人対応件数が減少して効率化を実現。' (While increasing the number of inquiries, we have reduced the number of inquiries requiring human support, achieving efficiency). At the bottom left is the 'チャネルトーク' logo. On the right, a white rounded rectangle contains the Anker logo, the text 'ピタッと充電、絡まずスッキリ' (Charge perfectly, clear without tangles), 'マグネット式ワイヤレス充電なら、' (With magnetic wireless charging), and 'NEW Anker MagGo シリーズ' (NEW Anker MagGo series). Below this text are images of various Anker MagGo wireless charging products, including a smartphone on a stand, a smartwatch, and a pair of earbuds. A purple chat bubble icon is overlaid on the bottom right of the product images.

アンカー・ジャパンでは、顧客とのコミュニケーションを担うカスタマーサポート(以下、CS)はアウトソーシングせず、インハウスで対応しています。現在、CSでは①電話②メール③チャット④LINEの4つのチャンネルを設けています。直接オペレーターと会話がしたい場合は電話、時間帯を気にせず問い合わせをしたい場合はメール、気軽にやり取りしたい場合はチャットやLINEと、顧客のニーズに合わせて様々な選択肢を提供し、より多くの声を収集し、製品開発に活かしています。

チャネルトーク導入前の課題に対する解決策及び効果

課題



- ① お客さまが問い合わせしやすい環境作りを拡充しなかった
- ② 管理画面のインターフェースの使用方法が合わず、スピード感に欠けた対応の結果、顧客満足度の低下を招いていた
- ③ 増加する問い合わせに対してスピーディな対応ができていなかった

解決策



- ① 公式オンラインストア上にポップアップを設置し、お客さまからの相談を受けやすくした
- ② 顧客の質問内容に幅広く対応するため、チャットボットの返答内容を充実させた

効果



- ① 返信のテンプレートの種類を拡充することで顧客対応のスピードが向上
- ② ユーザビリティの上昇を実感
- ③ より有人対応が必要なお客さまに時間が割けた

CSの充実により、問い合わせ件数は2020年からの3年間で約2倍に増加しましたが、従来のツールに限界を感じ、チャットツールの刷新が必要と考えました。そこでチャットBotなどの自動化機能で、複雑な問い合わせ対応にCSスタッフが専念でき、直感的なインターフェースでCSの効率化を行えるチャネルトークを導入しました。また、チャネルトークはLINEと連携が可能であること、Shopifyとの親和性が高いこと、顧客にとっても問い合わせのポップアップが分かりやすく、問い合わせしやすいといった点も導入の決め手となりました。

実際のポップアップ画像



Anker 100万円分の
最大ポイント還元実施

新生活祭り

3.19 火 12:00 ▶ 3.25 月 23:59

カスタマーサポート たった今

Anker新生活祭り開催中🎉 3月25日(月)まで
新生活を彩る計190製品以上を最大47%OFFでお買い求めいただけるほか、...

[詳しく見る](#)



Anker
GIFT

カスタマーサポート たった今

5月12日は、母の日。感謝の気持ちを込めて贈りたい、おすすめギフト

[Anker ギフトを見る](#)

問い合わせ件数を増加させた一方で、有人対応件数が減少して効率化を実現。

アンカー・ジャパンでは、2022年4月にチャネルトークを導入。導入に際して、FAQに誘導する自動応答を設定し、テンプレート機能を積極的に活用することで、簡単な問い合わせ対応の多くを自動化しました。これにより、CSスタッフは複雑な問題を抱えた顧客の対応に専念でき、有人対応を希望する顧客の待ち時間を大幅に短縮できました。さらに待ち時間の短縮に加えて、顧客側のユーザーインターフェースが改善されたことで、より多くの顧客からチャットで問い合わせいただけるようになりました。チャットの問い合わせ件数が増加した一方で、自動化によって有人対応件数を減少させることができ、新しいスタッフもツールのインターフェースで躓くことはなく、すぐにキャッチアップできるようになりました。

自己解決力を高めるチャットボット

Anker Japan

カスタマーサポート

お問い合わせありがとうございます。Ankerカスタマーサポートでございます。

お問い合わせ内容を選択してください。

選択いただくことで、**個人情報保護方針**と**利用規約**に同意するものとみなされます。

コンシェルジュにご相談をご希望の場合は、【**その他のご相談**】をお選びください。

※お客様よりご返信が確認できない場合、誠に勝手ながらサポートを終了させていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

製品についてのご相談

カスタマーサポート

こちらでは製品に関するご質問やご相談にお答えいたします。

ご相談したい製品カテゴリーをお選びください。

Anker

カスタマーサポート

ご回答ありがとうございます。

こちらではAnker製品に関するご相談にお答えいたします。

製品をお選びいただくと、よくあるご質問に関する回答が表示されます。

必ずご確認ください、解決されない場合はオペレーターがご案内します。

モバイルバッテリー

カスタマーサポート

モバイルバッテリーのよくあるご質問はこちらです。

Q.マグネット式ワイヤレス充電がうまく動作しません。

iPhoneの再起動をお試しください。

ご注意：
iPhone12/13/14/15シリーズでのみご利用できます。

Q.機内持ち込みはできますか

Ankerのモバイルバッテリーは基本的に機内持ち込みができます。

※548 Power Bank は機内持ち込みはできません。

Q.パソコンに充電できますか

ご案内するにあたり、以下の内容についてお教えてください。

- パソコンがPowerDeliveryに対応しているかご確認ください。
- パソコンに付属している充電器のワット数を教えてください。

なお、PowerDelivery非対応の場合は充電できません。

またLINEとチャネルトークの連携ができたことで、CSスタッフ側で確認すべき管理画面を増やさず、LINEから問い合わせをしたいユーザーのご要望にお答えすることができました。

気軽に問い合わせできるというチャットの特性から、アンカー・ジャパンのCS対応や実店舗の接客に対するポジティブな声が届く機会も多くなりました。「Anker Storeの対応が良かった」「CSでの電話の対応が良かった」など他のチャネルに対する声も多く寄せられるようになり、それらの声を社内でも共有することで社員のモチベーション向上にも繋がっています。

【アンカー・ジャパン コーポレート本部 カスタマーサクセス リードマネージャーの前田氏コメント】

一般的に、CSはコストセンターと見なされがちで、中には電話を廃止したり、問い合わせ窓口をサイトの分かりにくい場所に配置して、問い合わせ件数を減らそうとする企業もあります。しかし、CSに届くお客さまの声は、製品やサービスを開発・改善する上で欠かせないヒントの宝庫です。また、CSチームが素晴らしい

対応をすることで、企業のファンになっていただけるチャンスにもなります。CSは、未来の利益を生み出す大切な部門です。

チャットは、お客様が他のチャンネルと比べて気軽にコンタクトできるというメリットがあります。電話やメールでは気が引ける些細なことでも、チャットであれば気軽にお問い合わせいただけます。そうした声の中にも、企業にとって大切なヒントが含まれていることがあります。

弊社では、チャットツールを「チャンネルトーク」に切り替えたことで、有人対応が効率化され、より多くのお客様に声を届けていただけるようになりました。

■Ankerグループおよびアンカー・ジャパンについて

Ankerグループは「Empowering Smarter Lives」をミッションに、世界No.1モバイル充電ブランド(※)「Anker」、オーディオブランド「Soundcore」、スマートホームブランド「Eufy」、プロジェクターブランド「Nebula」等を米国・日本・欧州を中心とした世界100ヶ国以上で展開するハードウェアメーカーです。2011年の創業時より、お客様の声に基づいてスピーディーに製品の開発・改善を行うものづくりを実践し、安心のサービスと高機能・高品質の製品を提案し続けています。

※出典：ユーロモニターインターナショナル
2022年の小売販売額ベース、2023年10月に実施された調査に基づく。

モバイル充電ブランドは、小売売上の75%以上を携帯電話充電器製品が占めるブランドと定義する。携帯電話充電器製品には充電器、ワイヤレス充電器、モバイルバッテリー、充電ケーブルが含まれ、これらの製品は、他の家電機器にも使用可能なものとする。

事例紹介ページ：<https://channel.io/ja/blog/case-anker>

■チャンネルトークとは

チャンネルトークは企業と顧客間のコミュニケーションの問題をAIコンタクトセンター(AICC)で解決するAll-in-one AIビジネスメッセンジャーとして、グローバルで160,000社以上に導入されています。「顧客対応の未来はAIが鍵」をビジョンに、社内外とコミュニケーションができる「チャット機能」、「電話機能」、「Meet機能」、顧客管理をする「CRM」、お客さまから得たインサイトを分析できる「統計画面」などの機能を提供し、顧客との会話を通して、顧客理解向上とお得意さん作りをすることで、事業の成長につなげる顧客中心文化を提供します。(<https://channel.io/ja>)