

## チャネルトークが、ブランドごとに柔軟性高く顧客対応を自動化できる「ワークフロー」機能をリリース

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の「チャネルトーク(<https://channel.io/ja>)」は、ノーコードで顧客対応を完全自動化できるワークフロー機能をリリースしました。本機能は、ブランドごとに最適な顧客対応のフローを組むことが可能となり、顧客ランクや問い合わせの優先度に合わせてシナリオを作成し、顧客対応の時間を削減しながらも顧客体験の向上を実現します。

ワークフロー機能紹介ページ: <https://channel.io/ja/workflow>



従来の顧客対応ツールでは、自社ごとのカスタマイズが難しく、ツールに自社の運用を合わせなければならず、ブランドに合わせた構築・運用が困難でした。また自社でシステムを構築するにはコストが発生する他、自社システムに合わせたマニュアルを作成しなければなりません。しかしチャネルトークのワークフロー機能を活用することで、顧客ステータスや状況別にカスタマイズしたシナリオをブロックのように組み立て、規模や業種に関係なくブランドにあわせた運用が可能で。また本機能により、チャット対応中でも柔軟にサポートbotへの切り替えが可能となり、必要なフローを適宜呼び出すことで顧客対応の自動化と効率化を実現します。

## 状況に合わせて 柔軟に対応

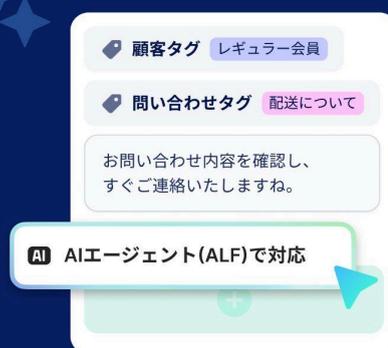
会員ランクや問い合わせ内容に応じて適切な担当者を割り当てたり、ボットの実行が可能です。



さらにワークフロー機能と生成型AIエージェント「ALF」を組み合わせることで、より多くのシチュエーションで顧客対応の効率化を実現します。「ALF」は、オペレーターと自然に話しているように顧客対応を行い、ブランドが作成したFAQやドキュメントに基づき回答を行います。これにより、ブランドに合わせた柔軟な運用が可能となり、より良い顧客体験を提供します。ワークフロー機能では数クリックで「ALF」の設定が可能です。会員ランク、問い合わせ内容によって「ALF」が作動するのか、オペレーター対応かを自由に設計できます。

## AIで簡単かつ 迅速な顧客対応を実現

ワークフローでは数クリックでAIの設定が可能です。会員ランク、問い合わせ内容によってALFが作動するタイミングを設計できます。



【活用例】

## 1. ECの場合

### Case1.EC

#### 管理画面

モバイル店舗ワークフロー  
チャットで検索する

モバイル店舗管理  
お問い合わせ

モバイル店舗管理  
お問い合わせ

モバイル店舗管理  
お問い合わせ

#### 顧客側画面

Channel's Shop

交換・返品をご希望の場合、以下のボタンから理由を選択してください。

交換・返品が可能な条件を確認する

お客様都合の交換・返品    商品の欠損

Channel's Shop

商品に問題がある状況ですね。商品に欠損がある部分を写真でご共有いただけますと幸いです。確認後対応させていただきます。

顧客都合の返品の場合は配送費の入金を依頼、商品に問題がある場合は写真を送る様にフローを設定

## 2. 病院やクリニックの場合

### Case2.クリニック

#### 管理画面

モバイル店舗ワークフロー  
チャットで検索する

モバイル店舗管理  
お問い合わせ

モバイル店舗管理  
お問い合わせ

モバイル店舗管理  
お問い合わせ

#### 顧客側画面

Beauty clinic

Staff

お客様、ご訪問いただきありがとうございます😊 お問い合わせ内容をお選びください。

美容整形・施術    ダイエット関連

Staff

脂肪溶解注射についてご案内します！ 脂肪溶解注射とは、脂肪細胞そのものを溶解し破壊することでダイエット効果を期待することができる施術方法のことです。 施術の流れや実際の効果についてはこちらのページをご覧ください。

脂肪溶解注射の詳細はこちら

美容整形とダイエット等、メニューごとにフローを設定。希望メニューにあわせて自動で案内を行う

### 3. レンタカーの場合

## Case3. レンタカー



利用中の顧客が車両の延長を申請した場合、ALFが車両の空き状況を照会して返答  
※予約に関するコマンドは今後リリース予定

またワークフロー機能の実装により、新たに顧客満足度調査(CSAT)を搭載いたしました。ブランドはチャネルトーク上で顧客のフィードバックの収集が可能になり、サービスの改善にご活用いただけます。

その他にも、ワークフローを活用した設計のレシピを公開しています。  
詳細はこちら: <https://channel.io/ja/workflow>

#### 【チャネルトーク日本CEO 玉川葉 コメント】

チャネルトークとして、2024年注力機能の一つである「ワークフロー機能」をこの度リリースいたしました。本機能は、上半期にローンチした生成型AIエージェント「ALF」と共に、顧客対応の効率化につながる重要な機能であり、チャネルトークは格段に顧客体験とオペレーターの効率化を向上するプロダクトとなりました。ブランドは、顧客や状況毎に問い合わせ対応を自由にカスタマイズし、重要な問い合わせはオペレーターが対応、単純で反復的な問い合わせはAIが対応することで、業務効率化とあわせて顧客満足度向上につながると考えています。本機能がさらなる顧客体験とCS業務体験向上の一因になれば幸いです。

#### 【チャネルトークとは】

チャ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、オペレーターと自然に話しているように顧客対応を行う生成型AIエージェント「ALF」、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>)