



2017年10月24日

『チャットボットで ONE to ONE マーケティングを実現する』

通販向け統合マーケティングオートメーションツール

“RESULT MASTER(リザルトマスター)”に新機能搭載

AIを活用したマーケティングオートメーションプラットフォームを展開する株式会社ピアラ(本社：東京都渋谷区、代表取締役：飛鳥 貴雄、以下 ピアラ)は、通販企業向けに提供する統合マーケティングオートメーションツール

「RESULT MASTER」に、開発支援を手がける hachidori 株式会社(本社：東京都品川区、代表取締役：伴 貴史、以下 ハチドリ)のチャットボット※を連携の元、「LINE 及び Facebook」内で、利用者とチャットを通じて自動でコミュニケーションを図ることができる機能の提供を本日10月24日より開始いたしました。これにより、顧客の属性や購買履歴等に応じた、ONE to ONE マーケティングが可能となります。

※チャットボットとは

チャットボットとは「チャット」と「ボット(ロボット)」の組み合わせが語源となる、利用者とメッセージングアプリなどを通じて会話や画像などの情報のやり取りを自動で行うシステムです。

■導入の背景

EC 通販において WEB でのお客様とのコミュニケーション手段の多くは、メールマガジンでした。しかし昨今「LINE」を始めとしたコミュニケーションアプリの登場により、メール自体の許諾率が低下(平均40-50%)しています。さらに開封率も20%程度であることから、実際には全顧客の10%程度しかコミュニケーションを取ることができない状況です。そこでメールだけでなく「LINE」等でのコミュニケーションを強化する企業が増えてきました。

しかしながら、「LINE」等で一方通行のコミュニケーションを行うとブロックされやすいという状況があり、弊社クライアントでも最大 60%近いブロック率になることもあります。折角のコミュニケーション資産である「LINE」もブロックされては意味がありません。

今回のチャットボット機能を使うことで、双方向でのコミュニケーションが可能になります。弊社テスト段階で、一方通行のコミュニケーションより双方向の方が、ブロック率が低いという結果が見られました。また、そこからより深い接客も可能となり、ユーザーへのマーケティングの幅を広げることができます。

業種	開封率	クリック率	ソフトウェア	ハードエラー
農業/食	24.71%	2.98%	0.58%	0.43%
建築/施工	24.78%	2.90%	1.50%	1.08%
アート	27.23%	2.85%	0.61%	0.44%
美容	18.48%	1.96%	0.38%	0.38%
ビジネス/ファイナンス	20.97%	2.73%	0.66%	0.55%
コンピューター	20.87%	2.16%	1.02%	0.70%
コンサルタント	19.54%	2.26%	0.92%	0.71%
クリエイティブエージェンシー	22.41%	2.61%	1.09%	0.89%
クーポン	15.22%	2.39%	0.10%	0.07%
Eコマース	16.75%	2.32%	0.30%	0.24%
教育	22.00%	2.63%	0.55%	0.46%
エンターテイメント/イベント	21.21%	2.33%	0.49%	0.41%
行政	26.33%	3.62%	0.48%	0.39%
ヘルス/フィットネス	21.93%	2.57%	0.43%	0.44%
趣味	28.46%	5.13%	0.31%	0.24%
保険	21.56%	2.11%	0.76%	0.82%
DIY/ガーデニング	23.82%	3.47%	0.57%	0.40%
法律	22.49%	2.99%	0.76%	0.67%
製造業	21.74%	2.33%	1.41%	0.99%
マーケティング/広告	17.81%	1.92%	0.77%	0.61%
メディア/出版	22.14%	4.70%	0.28%	0.18%
医療/ヘルスケア	22.43%	2.42%	0.72%	0.72%
モバイル	19.43%	2.10%	0.57%	0.63%
音楽	22.86%	2.84%	0.56%	0.42%
NPO	24.98%	2.76%	0.49%	0.40%
政治	22.23%	2.17%	0.42%	0.38%
PR	20.12%	1.64%	0.80%	0.60%
不動産	20.84%	1.91%	0.61%	0.51%
リクルーティング	20.73%	2.18%	0.53%	0.60%
宗教	26.46%	3.11%	0.19%	0.17%
レストラン	21.17%	1.25%	0.24%	0.22%
ソフトウェア/アプリ	20.95%	2.50%	1.06%	0.85%
スポーツ	25.41%	3.19%	0.46%	0.41%
トラベル/交通	20.69%	2.17%	0.65%	0.48%
サプリメント	17.26%	1.80%	0.28%	0.22%

出典元：The best email statistics sources to benchmark open and clickthrough rates for your email campaigns in the UK, US, Europe, Asia-Pacific including Australia

■本サービスの特長

RESULT MASTER(リザルトマスター)のシナリオマーケティング機能において、LINE ID を連携すると、指定した条件の顧客に対して行われるアクションとして、LINE へのメッセージ配信だけでなく、双方向のチャットボットコミュニケーションが可能になりました。これにより円滑なカスタマーサービスや商品のおすすめなど、様々なシナリオにおいて業務効率化及びユーザーへの最適な接客が可能となります。

LINE×RESULT MASTERの取り組み



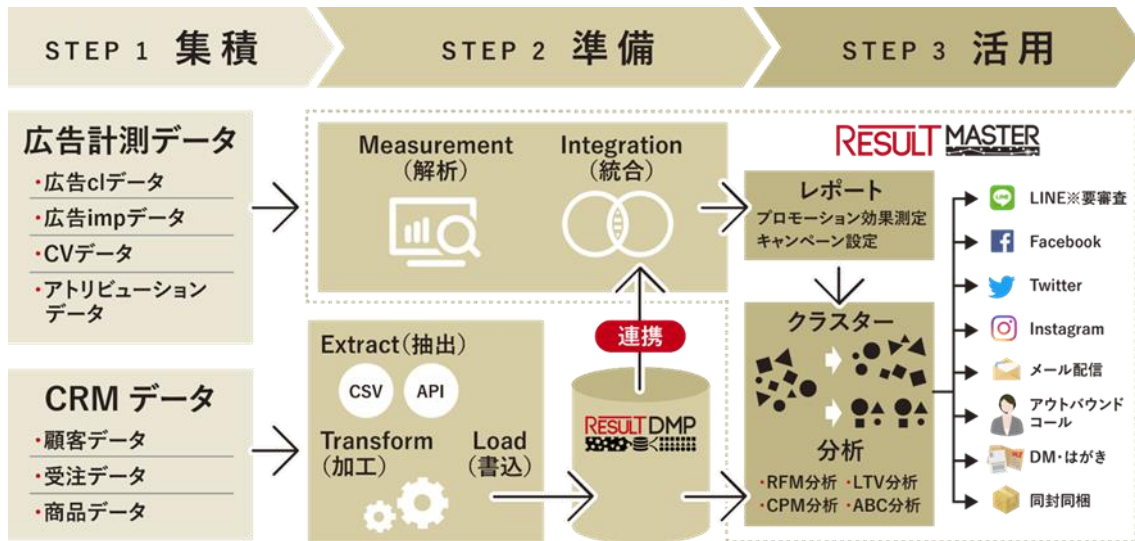
【RESULT MASTER(リザルトマスター)について】 <http://result-master.com/>

通販に特化したAI搭載の統合マーケティングオートメーションツール。独自のアトリビューションスコアを用いて複数のネットワーク広告、リスティング広告、SEO、アフィリエイト、メールマガジンといった様々なWEB広告施策を包括。その後のリピートやLTVまで評価・最適化を行い、新規獲得におけるCPAを削減し、LTVを向上させる事が可能です(特許取得)。

さらに顧客獲得後もONE to ONEマーケティングの実行により、最適な施策を自動的に行う事で、獲得した顧客のファン化につながるCRMまでをトータルでフォローできます。

また、顧客獲得からファン化までの施策に関しては、ピアラのノウハウと膨大なデータをベースに最適化することができるので、マーケティング経験の無い方でも気軽に導入することが可能です。困難な設定やプランニングなどを含めて、ピアラでは運用自体も成果報酬プランをご用意し、クライアント様の効果改善を最大限サポートさせていただきます。

初期費用 29,800円～ 月額 80,000円～



【(株)ピアラについて】

ピアラは自社開発の **RESULT** プラットフォームを主体に、

- ・マーケティングオートメーションシステム
- ・行動履歴、購買履歴、顧客属性などのデータマネージメントプラットフォーム (DMP)
- ・成果報酬型アフィリエイトシステム

などを有し、述べ **650** 社以上のダイレクトマーケティング支援のノウハウを強みとしています。クライアント様に対し、運用コンサルタントがこれら独自テクノロジーを用いて、**KPI** 保証型サービスとして、集客～販促～顧客育成までの一貫した提案に積極的に取り組んでおります。

【hachidori 株式会社 会社概要】

商号 : hachidori 株式会社
 住所 : 東京都品川区東五反田 1-1 1-8 大阪屋ビル 4 階
 設立 : 2015 年 6 月
 代表者 : 伴 貴史
 事業内容 : 問い合わせ・接客の効率化およびマーケティング活用を目的に、自動返信型チャット(チャットボット)ツール「hachidori」を提供
 URL : <http://hachidoriinc.com/>

【株式会社ピアラ 会社概要】

商号 : 株式会社ピアラ
代表者 : 代表取締役 飛鳥 貴雄
所在地 : 〒150-6029
東京都渋谷区恵比寿 4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー 29階
設立 : 2004年3月
事業内容 : ダイレクトマーケティングコンサルティング事業
EC トランスフォーメーション事業
広告マーケティング事業
資本金 : 6億5798万円 (準備金含む)
関連会社 : 比智商貿有限公司 (杭州) 商貿有限公司
PIATEC(Thailand) Co., Ltd.
株式会社 PIALab.
URL : <http://www.piala.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ピアラ 経営企画室 松嶋
TEL:03-6820-0730 (代表) Mail: press@piala.co.jp