



実際に使っていただいているクライアント様の声を基にした

Zopim18をより効果的に 使いこなすためのガイドンス 第一回

導入から2週間あまり。お店様の中からは、はやくも「〇件成約できた!」「全体的にも成約率が上がった!」という声も聞こえています。今回はそんな成功例をもとに、より効果的な活用法をご紹介しますので、是非ともお役立てくださいませ。

まず絶対にお願ひしたいこと。それは「メッセージが届いたら出来るだけすぐレスポンスしてほしい」ということです。

訪問者からの質問やリクエストは「成約までもう一息」な方からのとても重要なアプローチです。

質問に誠実に応えたり、あと少し背中を押してあげることで成約に結びつく可能性を存分に持っているのです。そういった訪問者からのアプローチは、お客様がかけてくださる電話に匹敵するくらい大切に对应するべきものだと思います。

電話はコールが鳴っている間に出なければ繋がらないのと同じように、チャットのレスポンスも相手が御社サイトを見てる間に返さないとお客様に伝わりません。**お客様からすれば、まるでお店に電話を掛けたのに誰も電話に出ないのと同じように感じるのです。**

そうならない為にパソコンのスピーカーを電話のコール音と同じくらいのボリュームに設定してください。
※最大音量でも聞き逃しそうばパソコンであれば、外付けスピーカーをご使用されることを強くお薦めします

音によるプッシュ通知の設定(各段階での音の有無、音の種類や大きさ)はダッシュボードのパーソナル項目の音声通知タブの中ですべて設定出来ますので、御社のご使用になるPCの状況に合わせて設定してください。

お客さんからの電話を取ることも、チャットのレスポンスも…



訪問者から見るとzopim18のウィジェットはチャット形式のデザインなので…



まずは「スピーカーからの通知音は絶対に聞き逃さない。会話のレスポンスを電話対応なみのスピードで!」をお願いしたいのです。1

オリジナルのバッジをデザインして トリガー発動前に興味を掻き立てましょう

チャット開始前に現れるバッジウィジェットは訪問者から見ても「なにコレ?」と気になる存在です。

これを写真やイラストを用いたデザインにカスタマイズし、トリガーのメッセージにも必ず気付いてもらえるよう目立たせておきましょう。

店名のロゴやイメージだけでなく、「質問受付中」「どんな無理でも言ってください!」「ここでの会話はお客様にしか見えません!」など、チャットをアピールしたものがなお良いでしょう。

女性のこと、本日の予定、
どんなことでも
お問い合わせください

こちらにメッセージを入力して

ココラから
お気軽に
会話の内容は
非公開です!

こちらにメッセージを入力して

只今チャット割引
実施中!!!
ココラ!
▼からお話してください!

こちらにメッセージを入力して

ご希望の女性が
いらっしゃいましたら
ココラからご相談下さい!

こちらにメッセージを入力して

なんでも聞いて
くださいね!
このチャットでの
会話は他の人には
見えません☆

こちらにメッセージを入力して

ご質問はこちらから!
スタッフが即回答します!

こちらにメッセージを入力して

うちの店長、
こう見えて...
女の子全員に頼られてます!
あなたも一度相談してみる?

こちらにメッセージを入力して

ご質問・面接応募を
チャットで♡♡♡
会話の内容は
モチロン非公開!!!

こちらにメッセージを入力して

メッセージ(トリガーでのメッセージも同様)は出来るだけ具体的なものが反響につながっています。

① イベント告知は料金などをいれて具体的に



なんとこのメッセージを見ていただいた方限定で指名料込みの
〇〇〇〇〇円ポッキリでご案内中です。詳しくはこちらのページをご覧ください。
<http://www.fu-zoku.com/event~>

...など、出来るだけ具体的な内容が効果的なようです。

※URLを貼り付ける場合は、必ず **前後にスペースか改行** をいれてください(ハイパーリンクが付きません)

② 新人の女の子や空き情報、プレミア出勤の子など見せたいページをURL付きのメッセージで送って、そのページに訪問させる。



皆さんお待たせしました(^^)超期待の新人あいちゃん <http://www.fu-zoku.com/girl01>
まだ19歳なのに、この色気は凄すぎる!!

※URLを貼り付ける場合は、必ず **前後にスペースか改行** をいれてください(ハイパーリンクが付きません)

③ 1対1のやり取りだからこそ「あなただけ特別に」の演出を



もしよろしければ私、山本の携帯までお電話ください。
090XXXXXXXXXまでご連絡ください!責任をもって可愛い子をご案内いたします!

など

トリガーは早すぎない、増やしすぎない、重複しない。 とにかくやみくもにメッセージが届いても煩わしいだけですし、内容の重みがありません。

- ・サイト訪問時のトリガーを送る場合は5秒や10秒は少し早く感じます。30秒程度時間を取って下さい。
- ・連続したメッセージをトリガーで送信する場合は、メッセージの間に待機コマンドで10秒ほど空白の時間を入れましょう。より自然な送信になります。
- ・トリガーが重複して送信されたり、会話の邪魔にならないように設定してください(マニュアル参照)
- ・特別な内容を除いて一回の訪問で3~4メッセージ程度までが適切だと感じます。

トリガー設定例

訪問 **30秒後** **第一のトリガー**

新人告知

Zopim18 営業サイト

店長：ヤマダ
何でもお答えします！

Biz店長
お客様！超ラッキーですよ！ 業界未経験、19歳の新人「Aちゃん」...本日出勤が決まりました！ 「チャット優先ご予約」を受付いたします！
<http://www.xxxxx.com/girl/000000>に、ご注目ください！

早いモノ勝ちですよ！お急ぎください！

こちらにメッセージを入力してください

設定・サインイン zopim

2分後 **第二のトリガー**

イベント告知

Zopim18 営業サイト

店長：ヤマダ
何でもお答えします！

突然済みません！ 「チャット限定ゲリラ割」はご存知ですか？

10秒後、追記メッセージ送信
※アクションの待機コマンド使用

おひとり様ご利用ならフリー限定で2000円オフ！ 2名様以上なら全員1500円オフの団体割！しかも人数によってはさらに交渉可能です！今日は何名様でのご利用ですか？

こちらにメッセージを入力してください

設定・サインイン zopim

最初に女の子詳細ページを開いた時 **第三のトリガー**

女の子のここだけの話

Zopim18 営業サイト

店長：ヤマダ
何でもお答えします！

営業用/Biz店長
気になる女性がいたら私、店長のヤマダに聞いてくださいね。
サイトに書いてない事もお教えしちゃいます！

10秒後、追記メッセージ送信
※アクションの待機コマンド使用

もちろん正確な待ち時間や次回の出勤予定もすぐにお調べします。 「チャット優先ご予約」も承りますので、ぜひご連絡くださいね。

こちらにメッセージを入力してください

設定・サインイン zopim

…くらいのタイミングがオススメです！(上記トリガーの設定方法は次のページ▶▶▶)

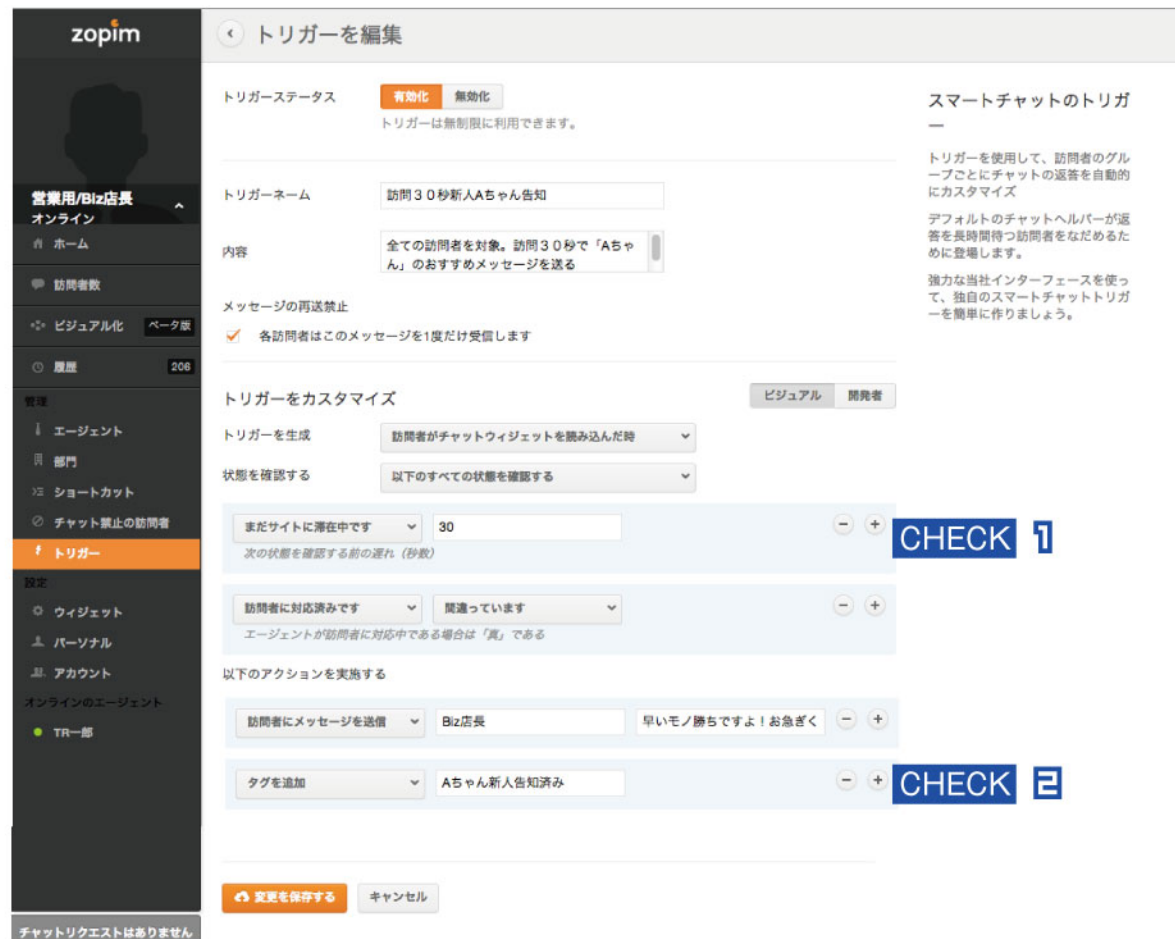
サンプルトリガー設定例 1

一定時間サイト滞在したすべての訪問者に、メッセージを送信

【設定例】 滞在時間30秒で、すべての訪問者に新人「Aちゃん」の出勤告知を行う。

CHECK 1 「サイト訪問から30秒経過時」に「まだチャットが始まっていない」状態の全ての訪問者が対象となります。

CHECK 2 新人Aちゃんについて本日すでに告知済みというタグにより、実際の接客時におすすめる内容が何度も重複するのを防げます。



サンプルトリガー設定例2

定型文ではなく管理者から直接送られたと思えるような自然なメッセージを送信

【設定例】滞在時間2分で「チャットに参加した方限定」のイベントを告知する。

CHECK **目** 「あらかじめ用意されていた」感のない、いま実際に管理者が入力しているような演出のため、「待機」コマンド「10」秒で、自然な「間」を演出します。実際に音読してみて、続きの文章が表示されるのに丁度良いタイミングを測ってみましょう。

2分後 第二のトリガー

イベント告知

Zopim18 営業サイト

店長：ヤマダ
何でもお答えします！

突然済みません！ 「チャット限定ゲリラ割」はご存知ですか？

10秒後、追記メッセージ送信

※連続したメッセージに少し間を空けることで「自然な会話」感を演出する。
アクションの待機コマンドを使用

おひとり様ご利用ならフリー限定で2000円オフ！ 2名様以上なら全員1500円オフの団体割！しかも人数によってはさらに交渉可能です！今日は何名様のご利用ですか？

こちらにメッセージを入力してください

設定・サインイン zopim

トリガーを編集

トリガーステータス **有効化** 無効化
トリガーは無制限に利用できます。

トリガー名

内容

メッセージの再送禁止
 各訪問者はこのメッセージを1度だけ受信します

トリガーをカスタマイズ ビジュアル 開発者

トリガーを生成

状態を確認する

まだサイトに滞在中です 120 秒
次の状態を確認する前の遅れ (秒数)

訪問者に対応済みです

エージェントが訪問者に対応中である場合は「真」である

以下のアクションを実施する

- 訪問者にメッセージを送信 Biz店長 突然済みません！ 「チャット」
- トリガー済みに設定 正しいです
- 待機 10
- 訪問者にメッセージを送信 Biz店長 おひとり様ご利用ならフリー
- タグを追加 チャット割告知済み

変更を保存する キャンセル

チャットリクエストはありません

CHECK **目**

サンプルトリガー設定例3

特定のページ(グループ)を閲覧した訪問者にメッセージを送信する。

【設定例】 いずれかの女性詳細ページを閲覧した訪問者に、「チャットでさらに詳しい情報あり」のメッセージを送信。

CHECK 4 ある女性のページが<http://fu-zoku.biz/girls/girl0001>等の場合で、他の女性も末尾の0001以前が共通なら、トリガー発動時の状態を「訪問者のホームページURL」、「含む」とし、共通部分である<http://~fu-zoku.biz/girls/girl>までとすることで、いずれの女性でも発動させることができます。

最初に女の子詳細ページを開いた時

第三のトリガー

女の子のここだけの話

Zopim18 営業サイト

店長: ヤマダ
何でもお答えします!

営業用/Biz店長
気になる女性がいたら私、店長のヤマダに聞いてくださいね。
サイトに書いてない事もお教えしちゃいます!

10秒後、追記メッセージ送信

もちろん正確な待ち時間や次回の出勤予定もすぐにお調べします。「チャット優先ご予約」も承りますので、ぜひご連絡くださいね。

こちらにメッセージを入力してください

設定・サインイン zopim

トリガーを編集

トリガーステータス **有効化** 無効化
トリガーは無制限に利用できます。

トリガー名: いずれかの女の子詳細で「聞いて！」送信

内容: どの子でも有効。女性詳細ページを開くと「なんでも聞いてください」メッセージを送

メッセージの再送禁止
 各訪問者はこのメッセージを1度だけ受信します

トリガーをカスタマイズ **ビジュアル** 開発者

トリガーを生成: 訪問者がチャットウィジェットを読み込んだ時

状態を確認する: 以下のすべての状態を確認する

訪問者のホームページのURL: http://fu-zoku.biz/girls/girl **CHECK 4**

訪問者に対応済みです: 関連しています

以下のアクションを実施する

- 訪問者にメッセージを送信: Biz店長: 気になる女性がいたら、私、店
- トリガー済みに設定: 正しいです
- 待機: 10
- 訪問者にメッセージを送信: Biz店長: もちろん正確な待ち時間や次回
- タグを追加: 「女の子の足跡しますよ」送信

変更を保存する キャンセル

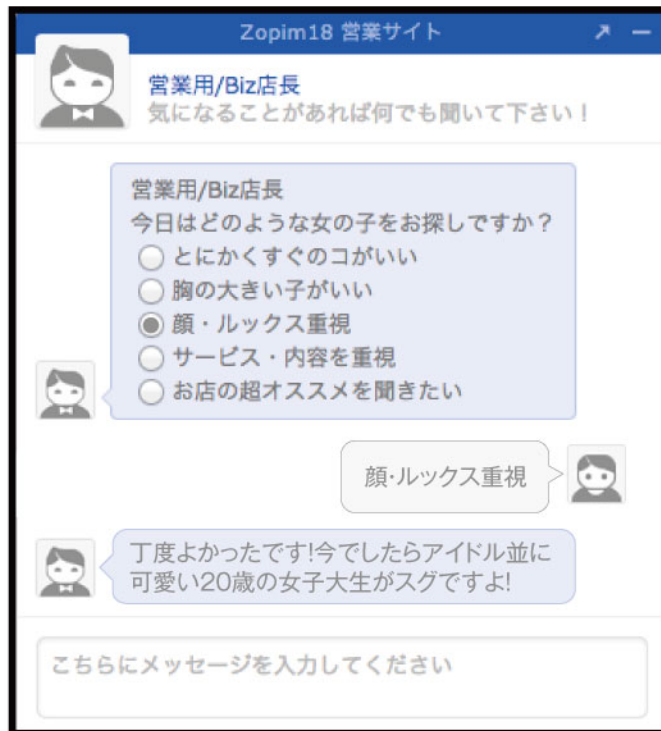
チャットリクエストはありません

会話のきっかけ作りには ショートカットのチェックボックス付きメッセージが一番です

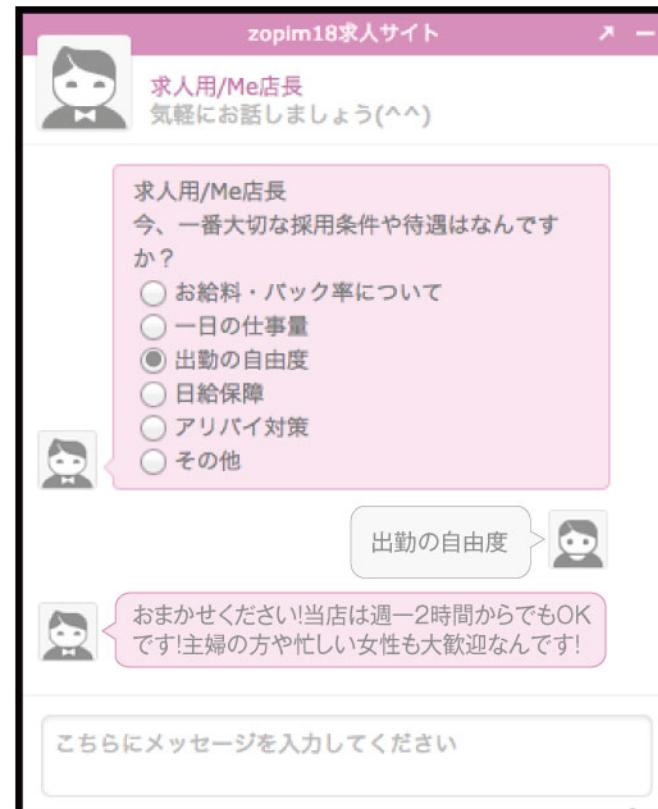
ショートカットの「**チェックボックスオプション**」機能を会話の起点にぜひご利用してみてください。

「**シンプルな選択肢を提示して、ワンタッチで答えられる。返ってきたキーワードを基にすれば成約にとってもつながりやすい**」と実際使っていたいただいている店舗からとても好評です。会話の成立率が違います。

営業サイト/ショートカット例



求人サイト/ショートカット例



…と、このように会話がスムーズに始められます。

訪問者の返信に対する回答のショートカットを全項目分作っておくと、さらに便利です!

女の子ごとの個別のショートカットを全員分用意しましょう

営業サイトでほとんどの訪問者が閲覧するのが女の子のページです。また、質問で最も多いのも女の子に関してです。会話にスムーズに対応できるよう、**在籍女性全ての紹介文をURL付きでショートカット登録**しておいてください。

HPに記載中のコメントとは別のひとことが添えてあると効果的です。

前頁のチェックボックス付きのメッセージで返ってきた答えに対してのメッセージとしても相性抜群です。

例1



新人のみきちゃん。

<http://www.fu-zoku.com/miki/>

個人的にも絶対オススメです!今入ったかなきゃホントもったいないですよ!あと、勝手に言いますけどAKBの〇〇に激似です!

例2



常に人気上位のゆいちゃん。

<http://www.fu-zoku.com/yui/>

ルックスもそうですけど、なんといってもメッチャいい子なんです!どんなお客様にもニコニコ笑顔で、ほんと私たちスタッフも癒されてます!

例3



残念ながら月一回くらいのレア出勤のまりさん。

<http://www.fu-zoku.com/mari/>

でも、出勤が決まるとほとんどが予約で埋まっちゃいますね。彼女が空いているのはものすごいラッキー!迷わず抑えるべきですよ!

表示例



※URLを貼り付ける場合は、必ず **前後にスペースか改行** をいれてください(ハイパーリンクが付きません)

ダッシュボードは「訪問者数」のリスト化表示で各訪問者個別の情報の把握を「ビジュアル化」で全体の直感的な把握をしましょう。

Zopim18のダッシュボードでは訪問者の動向をチェックする機能として「訪問者数」機能というリスト表示と「ビジュアル化」機能というアイコン表示の2つがあります。「訪問者数」機能は各訪問者に対する多くの情報を見ることができますし、「ビジュアル化」機能では全体の動きをイメージで把握するといった使い方がオススメです。

ビジュアル化



訪問者数



最後に…

新しいシステムを導入したばかりの今は、
実際の訪問者も「どういうふうに会話するんだろう?」とか
「とりあえず”あいうえお”って送ってみよ」などとメッセージを冷やかしの送ったり、
同業者からの「どんなふうにシステムを運用しているか会話してみよ」など
探りのメッセージもあると思います。

しかし過去にお店BBSやライブチャットを導入した時と同じように、
**普通に運営していれば必ず短い期間で
沈静化していくことは確実**だと思われれます。

一番危惧することは、「**どうせ業者の探りでしょ?**」などと
決めつけてしまっただ対応が疎かになることです。
少しの間だけ、そのように感じられたとしても、
反対にしっかりしたレスポンスを返すくらいの対応を
よろしくお願いします。

