

ARCHETYP Commerce チャットサポートのリリース

2020/12/07

サービス開始の背景

この度 ARCHETYP では、EC の運営で必要になってくる、顧客対応をお手伝いしたいという想いから、 新サービス「ARCHETYP Commerce チャットサポート」をリリースいたしました！

サービス概要

お問い合わせ用のチャットを EC サイトに導入し、
リアルタイムに顧客とチャットする人員（オンラインアシスタント）を併せて配備させていただくシステムです。
稼働時間内であれば、お客様からの問い合わせに対し、その場ですぐに回答することが可能です。
初期の段階ではお客様の FAQ を入力していただきますが、顧客対応をしながらナレッジを自動的に蓄積することもできます。



【ARCHETYP Commerce チャットサポートの強み】

・月の稼働時間を増減

オンラインアシスタントを利用したサービスになりますのでリソースの増減が可能です。

季節モノやイベント時にだけリソースを増加させることも可能です。
また利用にあわせての請求になるのでコスト的にも安心です。

・ナレッジ蓄積
初期の段階ではお客様のFAQを入力してもいますが運営を通して出てきた新たなFAQなどは、
すべてナレッジとして管理していきます。
お客様は普段の運営をされていれば自動的に蓄積されていきます。

・環境（セキュリティ）
オンラインアシスタントが作業する環境をセキュアな状態で構築いたします。
これによりスムーズな情報共有が可能になります。
また個人情報の取り扱いなども含め安心してご利用いただけます。

【料金イメージ】

チャットサービス名		Zendesk chat	Chat plus
初期費用	環境構築、設定	¥600,000	¥650,000
月額費用	環境維持　※1	¥15,000	¥15,000
	オンラインアシスタント　※2	¥450,000	¥450,000
	チャットサービス利用料　※3	$59	¥9,800

※1　OA 環境維持費用：チャットサポート対応用 Workspaces 追加分（多重度によりさらに追加も可能）
※2　OA 稼働時間：平日 9 時〜18 時常時 1 名相当稼働、ひと月 20 日想定（時間外や土日の稼働が必要な場合は要相談）
※3　Zendesk（プラン：Chat Enterprise）、もしくはチャットプラス（プラン：ビジネスライト）の契約を想定

EC を始めたばかりで、手が足りない、運用をする余裕がないなど、 公開した後の運用サポートとしてもお役に立てるよう、しっかりとサポートさせていただきます！

ARCHETYP COMMERCE「ARCHETYP Commerce チャットサポート」の
お申し込みはお問い合わせフォームより承っております。
お問い合わせ、お申し込み、お待ちいたしております。

会社概要

株式会社アーキタイプ
代表取締役 齋藤 順一

〒153-0064 東京都目黒区下目黒 2-23-7 日栄ビル 1F

https://www.archetyp.jp/

お問い合わせ

https://commerce.archetyp.jp/contact/