

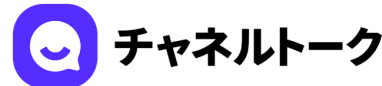
報道関係者各位

2024年4月23日  
株式会社Channel Corporation  
Dotdigital

## 「チャネルトーク」を展開するChannel Corporationと デジタルマーケティングプラットフォームdotdigitalが データ連携で業務提携

深い顧客理解とパーソナライゼーションを可能にするコラボレーションが実現

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>)」を運営する株式会社Channel Corporation(所在地:東京都中央区、CEO:玉川葉)と、デジタルマーケティングプラットフォーム「dotdigital」を運営するDotdigital(所在地:東京都港区、代表:上崎 理会子)はデータ連携に関する業務提携を締結しました。



チャネルトークはCRMを基盤としたAll-in-one AIビジネスメッセンジャーとして、チャット、メール、SNS、電話機能など様々なコミュニケーションツールと連携・統合し、オンラインの顧客に対してオフライン同様の質の高いリアルタイムコミュニケーションを提供しています。dotdigitalはマーケター向けのオールインワンのカスタマーエクスペリエンス&データプラットフォーム(CXDP)として、一元化されたデータハブを構築。接続されたデータを通じて顧客の行動や意図、好みのチャネルなどの情報を提供することで深い顧客理解を支援し、顧客ロイヤリティ構築に貢献しています。

本提携によって、チャネルトーク上で取得したパーソナルカラーや骨格タイプなどのパーソナルデータや問い合わせ対応/オンライン接客で得た趣味嗜好などを含むCRMデータをdotdigitalと連携することで、分析に基づき深い顧客理解を可能にし、顧客ひとりひとりに合った施策の発見と実行を支援します。エンドユーザーに対してより高度でパーソナライズされた顧客体験を提供することが可能となります。

お客様のデータをもとに、趣味嗜好をより理解することで、自然なコミュニケーションが実現します。「最高の購買体験だった」「自分を認識してサポートしてくれた」というお客様の感情を大切にすることで、各事業者様の持続的成長を支援します。

### 【Dotdigital日本代表 上崎 理会子 コメント】

マーケティングが高度化しアジェンダが多岐に亘ることで、マーケターの業務も年々煩雑化しています。Dotdigitalはこれまでオールインワンプラットフォームとして、Salesforce、Shopify、Adobeなどの主要なツールと連携し、一元管理を担うことで、マーケターがよりクリエイティブな業務にリソースを割けるよう支援して参りました。今回のチャネルトークとの提携によってさらに強力な支援ができることを嬉しく思います。Dotdigitalでは「3つの合った」(「①合ったお客様に」「②合ったタイミングで」「③合ったコンテンツやメッセージをお届けする」)を推奨しています。その更なる推進に向けて、これからも努めて参ります。

### 【チャンネルトーク日本CEO 玉川葉 コメント】

昨年11月のZapierとのAPI連携、本年1月のAI搭載電話機能、3月のミーティング機能「ビデオMeet」と「ボイスMeet」に続き、強力なパートナーシップを発表できたことを大変嬉しく思います。昨今、特にEC業界においてはOMO(Online Merges with Offline、オンラインとオフラインの統合)の概念が浸透しつつあり、オフラインと同等以上のオンライン顧客体験が求められています。チャンネルトークの担うコミュニケーション領域の定性データを、dotdigitalを通じて定量化することで、“顧客理解と数字の化学反応”が起こせることを楽しみにしています。

### 【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」、「ミーティング機能」、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>

### 【Dotdigitalについて】

Dotdigitalはマルチチャンネル、マルチストア、多通貨、多言語対応でノーコード・オールインワンのマーケティングオートメーションを提供しているCXDPです。メール、SMS、LINE、広告、ウェブ、ソーシャルメディア、アプリ通知など様々なチャンネルで顧客とのタッチポイントを作ることができます。また、EコマースプラットフォームのShopify、Salesforce、Adobe Commerce(旧Magento)や他、Microsoft Dynamics 365、Treasure Data CDPなどと連携することでデータの一元管理を実現します。

Dotdigitalは4500以上の企業をサポートしており、国内ではKDDI、Tshirt.St、B's INTERNATIONAL、BONAVENTURA、KINTO、海外ではConverse、New Balance、Swarovskiなど様々な業界の企業様に活用いただいています。

また、MAツールとして初となるISO 14001を取得し、再生可能エネルギーのみを使用しています。

### 【本件に関するお問い合わせ先】

チャンネルトーク広報事務局担当: 富永・安座間・河村  
TEL:080-6545-3344(富永)、080-3301-9740(安座間)  
MAIL:channel.io\_pr@majokabu.com