

## チャネルトーク、ZapierとのAPI連携を開始

スタートアップ・BtoB企業へシームレスな顧客コミュニケーションをサポート  
～他顧客管理(CRM/SFA)ツールと連携し、問い合わせ履歴やリード・顧客情報を一元化～

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ビジネスメッセンジャーの「チャネルトーク(<https://channel.io/ja>)」(株式会社Channel Corporation、所在地:東京都中央区、CEO:玉川葉、(以下、チャネルトーク)は、ワークフロー自動化ツールZapierとのAPI連携を開始いたしました。これによりスタートアップやBtoB企業などは、チャネルトークのチャット機能・顧客管理・セールスプロセス管理とすでにご利用中のCRM・SFAサービスの連携が可能になり、ツール間の往復が削減することで、顧客への対応がよりスピーディーになります。

### チャネルトーク、Zapier連携で スタートアップ・BtoB企業に最適な 顧客コミュニケーションを実現



#### 【Zapier連携で可能になったこと】

1. チャネルトーク上での問い合わせ履歴を他顧客管理(CRM/SFA)ツールに自動記録  
顧客からの最初の問い合わせが常時記録されるため、顧客アクティビティが一目で掴みやすくなる他、チャネルトーク上の問い合わせ画面とURLをワンクリックで呼び出すことができます。
2. チャネルトーク上で問い合わせタグを付与することで、他顧客管理(CRM/SFA)ツールのチケットステータスと紐付けが可能  
チャネルトーク側で問い合わせタグを付与することで、他顧客管理(CRM/SFA)ツール側の管理画面にてチャット・問い合わせの進行状況を確認できる他、チケットに現状のステータスを反映できます。

3. 複数のツールから取得した情報を一元管理  
チャネルトーク以外のツールから取得した情報を、チャネルトーク及び他顧客管理(CRM/SFA)ツールのデータベースに反映できます。
4. 非顧客/会員からの問い合わせを顧客データとして、他顧客管理(CRM/SFA)ツール上に蓄積することで、リード獲得やデータ活用にも貢献

▼Zapier連携の詳細な手順はこちらをご覧ください。

<https://channelio.notion.site/Zapier-3f01d3fc658647c0984cc0a42e646b80>

今回のZapierとの連携により、スタートアップ・BtoB企業の顧客管理(CRM・SFA)を進化させ、より円滑なコミュニケーションをサポートいたします。チャネルトークは今回のリリースを皮切りに、今後もチャットや電話などCSソリューション全体を通して顧客と企業をつなぎ、“お得意さん”が求める顧客体験の向上に努めてまいります。

#### 【Zapier連携リリースの背景】

これまでチャネルトークは、EC事業者をメインにした機能や業務提携を実施してまいりました。しかしチャネルトークでは、全体顧客数の30%以上がスタートアップやBtoBのサービス事業者であったことから、求められる機能を把握し拡張していくために顧客へのインタビューを実施いたしました。結果、①顧客とのコミュニケーションの円滑さに満足しチャネルトークで顧客対応をしつつ、顧客管理はそれに特化したSalesforceや、HubSpotといった他のCRM・SFAサービスを利用していること、②一方で、これまでチャネルトークとこれらのツールとの連携ができず、ツールを往復・個々のツールで検索をするなどのコストが発生していたことがわかりました。

そこで、このような課題を解決するために、他ツールと連携ができるよう、複数ウェブアプリケーションを繋ぐZapierと連携にいたしました。

#### 【ユーザー企業からのコメント】

ZapierとのAPI連携に際して、チャネルトークを利用中のBtoBスタートアップ企業様からコメントをいただいています。

**株式会社Spir Customer Success Manager 木庭一憲様**

チャネルトークはCSツールとしてとても便利で、サービス立ち上げ時からチャネルトークを利用しています。顧客が増えるにつれて、より顧客を管理する際に様々なツールを横断しながら顧客対応をするのは手間がかかりますし、確認漏れにより問題が発生する場合もあると思い悩んでいました。今回のZapier連携は、必要だった連携パターンがすべて反映されておりさらに便利になったと感じています。

**株式会社SIVA「Squadbeyond」Director 明石健様**

チャネルトークはとても使いやすだけでなく、BtoBツールでありながら絵文字などを用いて顧客ともカジュアルに対話ができ、顧客との距離を近づけてくれるため、弊社のCSにおける必須ツールとなっています。一方で、顧客が増えて管理が複雑になり、顧客コミュニケーションの無駄を省くことが必要になりました。そのうちの 하나가、顧客とのやり取りの記録を一元化することでした。Zapier連携で他ツールとの連携が可能になったことで、チケットやリード管理などチャネルトークの活用度がさらに上がりました。

【チャンネルトークとは】

チャンネルトークはAIコンタクトセンター(AICC)でCS市場を革新させるCRMを基盤としたAll-in-one ビジネスメッセンジャーです。「答えは顧客にある」を哲学に、社内外とコミュニケーションができる「接客チャット」「社内チャット」、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>)