

報道関係者各位
2021年2月22日

anect株式会社
株式会社Channel Corporation

モバイルアプリ開発プラットフォーム「Appabrik」、 「チャネルトーク」と機能連携

～アプリ上に接客チャット機能、及びサポートbot機能を簡単に提供可能に～

高品質でスピーディなモバイルアプリ開発プラットフォーム「Appabrik（アパブリック）」（<https://www.appabrik.com/ja/>）を提供するanect株式会社（本社：福岡県福岡市、代表取締役社長：木村 一郎、以下anect）と、熱狂的ファンを作る接客チャットの「チャネルトーク」（<https://channel.io/ja/>）を提供する株式会社Channel Corporation（本社：東京都新宿区CCO(Chief Customer Officer)：坂本彩）は、2021年2月22日（月）より機能連携したことをご報告いたします。



■機能連携の背景

「Appabrik」は、モバイルアプリ開発プラットフォームです。昨今、ロイヤルカスタマー向けにアプリをリリースすると共に、顧客のチャットでの問い合わせニーズの高まりも受け、熱狂的ファンを作るための顧客コミュニケーションツール「チャネルトーク」と機能連携することとなりました。今回の連携により「チャネルトーク」を活用することで、Appabrikで簡単にアプリ上にチャット接客機能、及びサポートbot機能（チャットボット）が提供可能となり、ロイヤルカスタマーに対してシームレスな対応が実現できます。

<先行して導入された事例>

・BtoC／コワーキングスペース・イベントスペースの公式アプリ事例：

チャネルトーク導入前は、メールや電話等で様々な質問をいただいていた。営業時間や料金、現在行われていキャンペーン等、よくある質問を、チャットボットを使うことによりその場で簡潔に対応が可能に。チャットボットで解決しない内容はコンシェルジュに直接質問するフローで、問い合わせ対応数が削減でき、回答をお待たせするケースが減りました。

・BtoB／OA機器の販売代理店の公式アプリ事例：

OA機器の不調等の電話やメールの問い合わせに対し、状況によっては自社解決できずメーカーへの連絡になる場合もあり、適切な案内に労力がかかる上、ユーザー体験にも課題がありました。チャネルトーク導入後は、チャットボットを通じた質問回答で問題の切り分けができ、なお且つ短時間で問題解決や適切な問い合わせ先に繋げることができるようになったため、ユーザー体験も向上しました。

■「Appabrik」と「チャンネルトーク」機能連携 概要：

連携開始時期：2021年2月22日（月）より

機能概要：Appabrikで簡単にアプリ上にチャット接客機能、及びサポートbot機能を提供

- ①チャット接客機能：タイムリーで親切なカスタマーサポートを実施することで、顧客体験とエンゲージメントを向上可能に。
- ②サポートbot機能：よくある質問やFAQを自動処理し、CSを効率化。サポートbotを活用することで、熱狂的ファンを作る接客に集中できる。

■Appabrikについて

anectが提供するモバイルアプリに関するものをワンストップで提供するプラットフォームです。クラウド型でありながら、他社のシステムとの機能連携も容易に可能な、「低価格・構築スピードの速さ」と、独自開発による「オリジナル機能」を両立した、柔軟性を持ったアプリ開発・運営システムです。

<特徴>

- ①基本機能とオリジナル機能の柔軟な組み合わせ
「次世代の買い物体験」に必要な機能が標準実装（プッシュ通知やポイント連携機能など）。基本機能だけでなくオリジナル機能も追加することができるため、ニーズに応えたカスタマイズが可能です。
- ②低価格・構築スピードの速さ
従来のスクラッチ型開発に比べ、圧倒的に低コストでスピーディーな開発を実現。初期費用を抑えるだけでなく、短期間でリリースが可能です。

Appabrikサービス詳細：<https://www.appabrik.com/ja>

■チャンネルトークについて

チャンネルトーク(<https://channel.io/ja/>)は、熱狂的ファンを作る顧客コミュニケーションツールです。従来の受動的なカスタマーサポートを、より積極的にお客様の機能活用やリピート利用・購入を誘導するカスタマーサクセスとして活用することができます。新規獲得から、顧客のエンゲージメントやLTV向上に貢献できます。

- ・接客チャット：<https://channel.io/ja/user-chat>
ランディングページでのチャット問い合わせとしてリード獲得や、既存顧客に対してタイムリーで親切なカスタマーサポートを実施して顧客体験とエンゲージメントを向上できます。
- ・サポートbot：<https://channel.io/ja/blog/chat-bot-10-cases>
シナリオ型チャットボットで、よくある質問やFAQを自動処理し、CSを効率化できます。
- ・カスタマーマーケティング機能：<https://channel.io/ja/marketing>
サービスの活用促進やチャーン防止、LTV向上を自動化するセグメント配信や、ニュースレターを送信する一斉配信ができ、カスタマーサクセスをスケールできます。
- ・社内チャット：<https://channel.io/ja/team-chat>
Slackの代わりに活用できる完全無料のビジネスチャット機能です。顧客の声を簡単に社内共有できます。

1分半で分かるチャンネルトークとは？(動画)

https://youtu.be/WZshb_74ve0

【anect株式会社 会社概要】

会社名：anect株式会社
代表者：木村 一郎
設立日：2015年2月
資本金：2,200万円（資本準備金含む）
所在地：福岡市中央区大名2-6-11 Fukuoka Growth Next 209
HP：<https://anect.jp/>

【株式会社 Channel Corporation 会社概要】

会社名：株式会社Channel Corporation
代表者：Choi Siwon
設立日：2014年1月
資本金：10億円
所在地：東京都新宿区四谷本塩町2-8 A YOTSUYA 7SE-3
HP：<https://channel.io/ja>

【本件に関するお問い合わせ先】

anect株式会社 広報担当：平（タイラ）
TEL:090-1539-5319
E-mail：info@anect.jp

株式会社 Channel Corporation 広報担当：浪花（ナニワ）
TEL:090-2325-5538
E-mail：spica@channel.io