

加盟店各位

ヤマトフィナンシャル株式会社

## 「クロネコwebコレクト」加盟店管理画面でのオペレーターによるチャット対応について

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度、加盟店様のさらなる利便性向上のためクロネコwebコレクト加盟店管理画面でのチャットについて、オペレーターによる有人対応を開始いたします。

詳細については下記をご覧くださいませよう、お願い申し上げます。

### 記

#### 1. 内容

当社では2019年3月14日に、「クロネコwebコレクト」加盟店管理画面にチャットボット(※)を導入致しました。この度、自動応答のチャットボットだけでは解決できない加盟店様の課題を解決するために当社のオペレーターによる有人でのチャット対応を開始いたします。

※ 「チャットボット(Chatbot)」とは、チャット(会話)とボット(ロボット)を組み合わせた言葉で自動会話プログラムのことを総称したものです。

#### 2. 対象加盟店様

「クロネコwebコレクト」をご利用の加盟店様

#### 3. オペレーターによるチャット受付時間

10:00~12:00 及び 14:00~16:00 (12:00~14:00 は対応を休止させていただきます)

※土日祝日を除く

#### 4. オペレーターによるチャットのご利用方法

- ① 「クロネコwebコレクト」加盟店管理画面の右下にある丸形の青いボタンを押下してください。
- ② 加盟店様より寄せられる、よくあるお問合せの選択肢がございますので、お問合せ内容に最も近い問い合わせ内容を選択し、押下してください。
- ③ 出力された回答の下に、「解決した」と「解決しなかった」という選択肢がございますので、「解決しなかった」を押下してください。
- ④ 「オペレーターとチャットで相談する」という選択肢を押下してください。
- ⑤ オペレーターによる対応が可能な場合、メッセージ枠が下部に表示されますので、お問合せ内容を入力ください。

※画面イメージは次ページの【別紙】をご参照ください。

※チャットだけでの対応が難しい場合は、電話での折り返し対応とさせて頂く場合もございます。

#### 5. リリース日

2019年4月24日(水) ※リリースに伴うシステム停止はありません。

#### 6. 本件に関する問い合わせ先

ヤマトフィナンシャル株式会社 カスタマーサービスセンター

フリーダイヤル：0120-69-5090 電話：03-6671-8080 (営業時間：9:00-18:00)

E-mail：[payment@kuronekoyamato.co.jp](mailto:payment@kuronekoyamato.co.jp)

以上

## 【別紙】「クロネコwebコレクト」加盟店管理画面 オペレーターによるチャット利用方法

クロネコwebコレクトのログイン画面と加盟店管理画面の右下に丸形の青いボタンが表示されます。青いボタンを押下すると、チャットボットが開始されます。

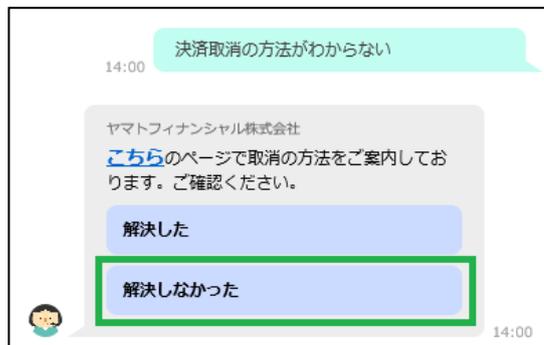
- ① 加盟店管理画面の右下にボタンが出現します。押下するとチャットボットが開始されます。



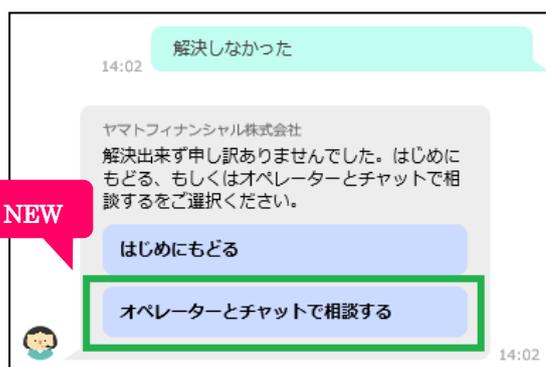
- ② 加盟店様より寄せられる、よくあるお問合せの選択肢がございますので、お問合せ内容に最も近い問い合わせ内容を選択し、押下してください。



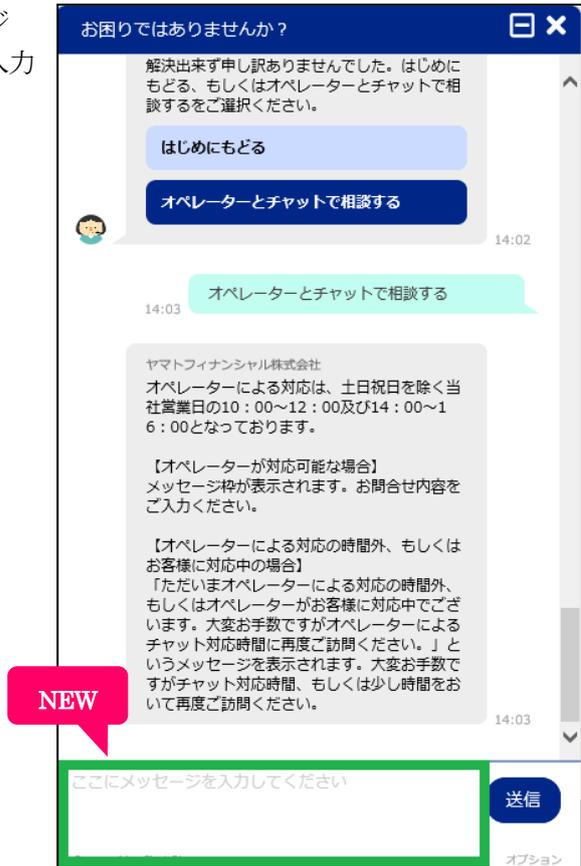
- ③ 出力された回答の下に、「解決した」と「解決しなかった」という選択肢がございますので、「解決しなかった」を押下してください。



- ④ 「オペレーターとチャットで相談する」という選択肢を押下してください。

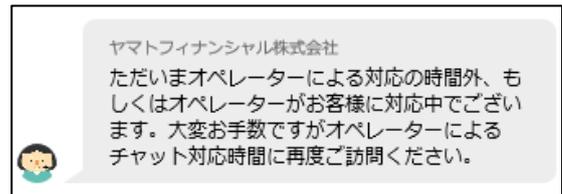


- ⑤ オペレーターによる対応が可能な場合、メッセージ枠が下部に表示されますので、お問合せ内容をご入力ください。



**※※注意※※**

対応時間外もしくは、他のお客様に対応中の場合は、右記のコメントが表示されます。大変お手数ですが、オペレーターによるチャット対応時間に再度ご訪問ください。



- ※ チャットボット終了後にアンケート欄がございます。よろしければ今後の改善のために、評価等をご入力頂きますようお願い致します。

以上