加盟店各位

「クロネコwebコレクト」加盟店管理画面へのチャットボット導入について

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申しあげます。

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へチャットボットを導入致します。

詳細については下記をご覧いただきますよう、お願い申しあげます。

記

<u>1. 内容</u>

従来、「クロネコ web コレクト」では、お客様よりのお問合せに対し、カスタマーサービスセンターによる電話及びメール対応、また FAQ サイトでのご案内を行ってまいりました。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」加盟店管理画面にチャットボット(※)を導入致します。

※ 「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. 利用方法

(1) チャットボット利用方法

「クロネコwebコレクト」加盟店管理画面の右下に位置する、丸形の青いボタンを押下してください。

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、ボタンを押下してください。 ボタンを押下すると、回答が自動で出力されます。

なお、加盟店管理画面内の画面遷移であれば、チャットボットの操作内容は保持されます。 ※チャットボットを終了する場合は、チャットウインドウ右上にある×ボタンを押下してください。 ※画面イメージは次ページの【別紙】をご参照ください。

(2) オペレーターによる対応

オペレーターによる有人での対応は行っておりません。

なお、オペレーターによる対応を開始する場合は、別途お知らせ致します。

4. リリース日

2019年3月14日(木)※リリースに伴うシステム停止はありません。

5.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

以上

【別紙】「クロネコwebコレクト」加盟店管理画面 チャットボットイメージ

1. 画面イメージ

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。

・ ログイン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。

・ 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。

 チャットボットが開始されるとチャットウインドウ が右図のように広がりご利用が可能となります。



- チャットボット内にある任意のボタンを押下する ことで、よくある質問に対する回答が表示されます。
- ※ 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。







