

史上初！

Webによる対面型接客ツール


(インターネットの常識を覆すPULLとPUSHの融合)



2016年 8月

メディアリンク株式会社





次世代型 顧客コミュニケーション ツール



自社Webサイト

+

電話

+



||

自社内にいながら、

まるで **対面接客** のような

顧客コミュニケーション

を実現します！



主な活用方法

1

ウェブ接客

自社サイトへ訪問中のユーザに対して、まるでリアル店舗での対面接客のような顧客対応が可能になります。

2

電話サポート

各種電話サポート業務において、まるで訪問して対面サポートを行うような顧客サポートが可能になります。

3

インサイドセールス

電話とインターネットにつながる環境があれば 世界中どこでも、まるで訪問営業のような営業活動（インサイドセールス）が可能になります。



主な特徴



タグを1行貼るだけ！

自社サイトのHTMLに弊社から発行するタグを1行追加するだけで、
サービスを利用することができます。



専用アプリやソフト不要！

企業も消費者もPCに専用アプリやソフトをインストールすることなく、
ご利用いただけます。



業界初！ ＊特許出願中

電話とインターネットだけで、まるで対面接客のような顧客コミュニケーションが実現できるのは『sinclo（シンクロ）』だけ。



sinclo (シンクロ) でできること
SITE NAVIGATION CLOUD



できること

1 サイト訪問者を **可視化する**

実店舗ではお客様が来店したことが目に見えて当然です。
ウェブサイトでも、今まさにサイトに訪問している来訪者を“見える化”しましょう！
(リアルタイムモニター)

アクセスID	モニター	訪問ユーザー	ユーザーID	アクセス日時	滞在時間	滞在ページ数	滞在ページ	滞在ページURL
9182		Windows 7, Chrome (ver 50.0.2688.94)	NAB-4N-4N-4N-4N-4N	2016-05-09 17:11:12	00:00:15	1	1	http://www.mediatech-int.co.jp/news/20150...
9241	監視する	118.72.182.144	Windows 7, Chrome (ver 50.0.2688.94)	2016-05-09 17:11:12	00:00:16	2	1	移動履歴: 株式会社Mediatechへようこそ
1889	監視する	118.72.182.144	Windows 7, Chrome (ver 50.0.2688.94)	2016-05-09 16:37:36	01:03:32	1	1	移動履歴: Mediatechの製品・サービスについて
9318		112.137.81.202	Windows 7, Chrome (ver 50.0.2688.94)	2016-05-09 16:26:55	02:14:33	1	1	移動履歴: Mediatechの製品・サービスについて
5500		118.228.245.181	Windows 7, Chrome (ver 49.0.2623.112)	2016-05-09 15:15:13	02:26:15	1	1	移動履歴: Mediatechの製品・サービスについて
3085	監視する	219.138.179.9	Windows 10, Chrome (ver 50.0.2688.94)	2016-05-09 13:50:14	03:51:14	3	1	移動履歴: Mediatechの製品・サービスについて
3289		122.248.88.199	Windows 7, Firefox (ver 48.0)	2016-05-09 13:53:51	04:38:27	1	1	移動履歴: Mediatechの製品・サービスについて
2947	監視する	228.198.213.89	Windows Server 2003, Chrome (ver 49.0.2623.112)	2016-05-09 09:37:02	08:04:28	9	1	移動履歴: Mediatechの製品・サービスについて
8329	監視する	118.243.126.89	Windows 8.1 (ver 10.0)	2016-05-09 21:32:19	20:09:09	1	1	移動履歴: Mediatechの製品・サービスについて
2450	監視する	182.171.85.128	Mac OS, Safari (ver 9.1)	2016-05-09 17:22:09	72:19:18	1	1	移動履歴: Mediatechの製品・サービスについて

2 サイト訪問者に **話しかける**

実店舗でお客様に対して「いらっしゃいませ」や「何かお困りのことはございませんか？」などと話しかけるように、
ウェブサイトでもサイト訪問者の”いま”にあわせて話しかけましょう（自動話しかけ）。

いらっしゃいませ！

3 サイト訪問者を **接客する**

実店舗でお客様がお探しの商品を扱うフロアまで誘導し、お客様の希望にあった商品を紹介するように、ウェブサイトでも、お客様の見ているウェブページをリモート操作したり（画面共有）、資料やカタログを使って（資料共有）お客様を接客しましょう。



4 サイト訪問者に **顔を見せる**

実店舗では販売員が対面で接客するように、ウェブサイトでも、きちんとこちらの顔を見せて接客することで安心と信頼を勝ち取りましょう。（Webカメラ映像配信）

＊オプション機能







主な機能



リアルタイムモニター

サイトに訪問中の来訪者をリアルタイムで見える化します。（訪問者一人一人の各種情報の閲覧が可能）



チャット

サイト訪問者とチャットによる接客が可能です。（ただ待つだけのチャットではなく、企業側から自動で話しかけることが可能）



画面共有

サイト訪問者の見ているページ、スクロール位置やマウス位置の同期が可能です。企業側からのリモート操作も可能です。



ドキュメント共有

あらかじめ用意したPDFファイルをサイト来訪者にも見せながら接客が可能です。（ページ遷移も同期します）



Webカメラ映像配信

企業のオペレータのWebカメラ映像をサイト来訪者にリアルタイムで配信することが可能です。



ウィジェットカスタマイズ

自社サイトに設置するウィジェットのデザインや配置、表示タイミングなどを自由にカスタマイズすることが可能です。



リアルタイムモニタ



リアルタイムモニタ

自社サイトを閲覧中の訪問者をリアルタイムで“見える化”します。

画面イメージ

リアルタイムモニタ（待機中の人数：3人／離席中の人数：2人）

検索アイコン

アクセスID

メニューアイコン

現在のステータス

待機中

離席中にする

現在 11名がサイト訪問中

アクセスID	モニター	チャット	訪問ユーザ	ユーザ環境	アクセス日時	滞在時間	閲覧ページ数	閲覧中ページ	参照元URL
3031	<div>接続する</div>	<div>2 詳細を開く</div>	○△株式会社	iPhone (var.9.3.2), Safari (var.9.0)	2016-08-25 16:40:23	00:08:41	1 (移動履歴)	クラウド対応IP-PBX 低価格・高性能な次世代型の電話交換機 MediaOffice	
8294	<div>接続する</div>	<div>対応中 (あなた) 詳細を開く</div>	100.100.00.100	Windows 7, Firefox (var.48.0)	2016-08-25 10:14:28	06:34:36	8 (移動履歴)	メディアリンク株式会社 製品情報	https://www.google.co.jp/
5867	<div>対応中 (営業担当 川崎さん)</div>	<div>詳細を開く</div>	株式会社×○	Windows 7, Chrome (var.52.0.2743.116)	2016-08-25 16:28:59	02:14:53	5 (移動履歴)	クラウド対応コールセンターシステム 低価格・高性能なIP-PBX/パッケージ MediaCalls	http://best100.v-tsushin.jp/2011/05/medialink-ml.php
8661	<div>接続する</div>	<div>詳細を開く</div>	200.200.00.200	Windows 10, Firefox (var.47.0)	2016-08-25 16:36:45	00:12:19	2 (移動履歴)	メディアリンク株式会社 設計・製造・運用支援・保守サービスまでのトータルソリューション	

閲覧可能な項目

*表示する項目を自由に選択可能です

- アクセスID
- 訪問ユーザ (※1)
- ユーザ環境
- アクセス日時
- 滞在時間
- 閲覧ページ数
- 流入ワード
- 流入キャンペーン
- 閲覧中ページ
- 参照元URL
- 前回担当者
- 来訪回数
- ページ移動履歴

(※1) 企業名の表示はオプションとなります。またすべての企業が表示されるわけではありません。



チャット



チャット

サイト閲覧者と企業担当者でチャットによる **接客** が可能です。



サイト閲覧者

お問い合わせはこちら

メディアリンク株式会社
お気軽にご相談ください♪

チャットでの受付 電話での受付

☐ 機能について
☒ その他

その他

最短でいつ頃導入できますか？

オペレータが入室しました。

チャットありがとうございます。場合によりますが、最短1~1.5カ月で導入可能です。

メッセージ入力後、Enterで送信



企業担当者

チャット

何かお困りのことはございませんか？チャットにてお気軽にお尋ねください。

☐ 価格について
☐ 機能について
☐ その他

その他

最短でいつ頃導入できますか？

オペレータが入室しました。

チャットありがとうございます。場合によりますが、最短1~1.5カ月で導入可能です。

選択肢を追加する

メッセージ入力後、Enterで送信

送信

気軽にコミュニケーションが図れます。



ウィジェットデザイン

ウィジェットの画像や文言、カラーなどを
導入サイトにあわせて **自由に設定** することが可能です。

ウィジェット詳細設定

*プレビュー画面も設けておりますので、設定前にご確認頂けます。

2. ウィジェット詳細設定

トップタイトル*	<input type="text" value="お問い合わせはこちら"/>
サブタイトル*	<div><input checked="" type="radio"/> サブタイトルを表示する <input type="radio"/> サブタイトルを表示しない</div> <div><input type="text" value="メディアリンク株式会社"/></div>
説明文*	<div><input checked="" type="radio"/> 説明文を表示する <input type="radio"/> 説明文を表示しない</div> <div><input type="text" value="お気軽にご相談ください♪"/></div>
カラー*	<div>メイン <input type="text" value="#ABCD05"/></div> <div>文字 <input type="text" value="#FFFFFF"/></div>
画像の設定*	<div><input checked="" type="radio"/> 画像を表示する <input type="radio"/> 画像を表示しない</div> <div><div><div><input type="button" value="ギャラリーから選択"/><input type="button" value="画像をアップロード"/></div></div><div><input type="radio"/> 画像を表示しない</div></div>
角の丸み*	<div><div></div><div></div></div>



お問い合わせはこちら ▼

 **メディアリンク株式会社**
お気軽にご相談ください♪

☒ チャットでの受付 ☐ 電話での受付

○○について質問したいのですが

こんにちは

○○についてですね
どのような質問でしょうか？

メッセージ入力後、Enterで送信

Powered by [sinclo](#)



オートメッセージ

訪問者の“いま”にあわせたメッセージを自動送信！

タイトルに“**送料**”が
含まれるページに**5分間**滞在

**送料について
お困りですか？**

自動で話しかけ！

下記条件を自由に組み合わせて自動送信するメッセージを設定

- ページ滞在時間
- サイト滞在時間
- 訪問回数
- ページタイトル
- ページURL
- 時間・曜日
- 参照元URL（リファラー）
- 検索キーワード



チャット機能一覧

オートメッセージ

あらかじめ設定した条件により、企業側から自動で話しかけることが可能です。条件に合致したサイト訪問者全員に企業側からプッシュで接客を行って頂けます。

デスクトップ通知

サイト訪問者が発言したメッセージをデスクトップ上に通知することが可能です。管理画面を最小化にしている場合でも通知が届くので、他業務をこなしながら対応できます。

スマートフォン対応

スマートフォン端末のユーザーに対応しております。ユーザーは移動中の電車などの隙間時間に気軽にお問い合わせができます。

表示条件設定

サイトへウィジェットを表示する条件を、下記3つから設定することが可能です。

- ・ 常に表示する
- ・ オペレーターが待機中時のみ表示する
- ・ 表示しない

ステータス表示

ウィジェット表示条件が【オペレーターが待機中のみ表示】の時、【待機中・離席中】よりステータスを変更することが可能です。全員離席中の場合はウィジェットが非表示となります。

履歴

過去のチャット内容を一覧で確認することが可能です。その他、訪問日時・IPアドレス・OSブラウザ・リファラー・閲覧ページ数・ページ移動履歴・滞在時間をご確認頂けます。

簡易入力

良く使う文言を定型文として事前に登録しショートカットキーで入力することが可能です。オペレーター共通かオリジナルの定型文が選択できるので、文言に応じて使い分けて頂くことができます。

チャット応対表示

オペレーターがチャットへ入室・退室したのか、メッセージを入力中なのかを表示します。管理画面からはユーザーが入力途中の内容をリアルタイムで確認できるので、より迅速な対応が可能です。

ラジオボタン

質問などを択一式にすることが可能です。ユーザーはワンクリックで回答できるので入力の手間が省け、CV（コンバージョン）がとりやすくなります。



画面共有



ページ同期

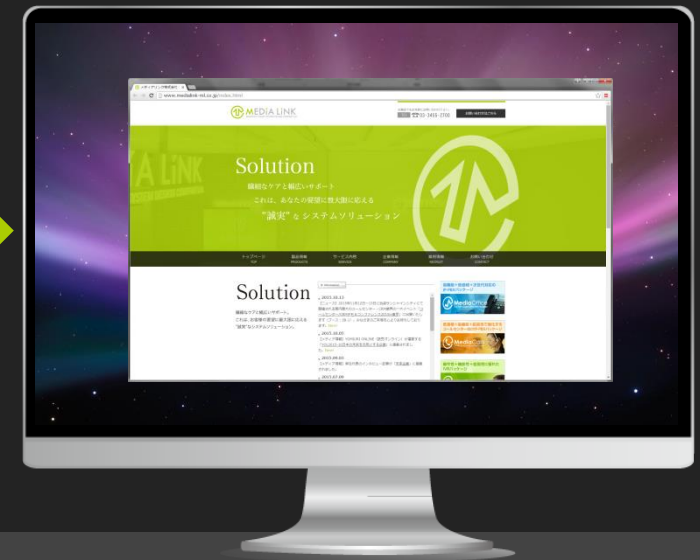
サイト閲覧者と企業担当者で見ているページ（URL）が
同期（双方向）されます。



サイト閲覧者



企業担当者



電話による“ボイスコミュニケーション”だけでなく、
“ビジュアルコミュニケーション”を実現！



ページ連動（スクロール連動）

サイト閲覧者と企業担当者で各種操作によるページの動きが
連動（双方向）します。



サイト閲覧者



企業担当者



ページスクロール連動で、
任意のコンテンツへ誘導することが可能！



ページ連動（画面サイズ連動）

サイト閲覧者と企業担当者で各種操作によるページの動きが
連動（双方向）します。



サイト閲覧者



企業担当者



画面サイズ変更



サイト閲覧者が見ているビジュアルと
全く同じビジュアル を再現します！



カーソルポインター

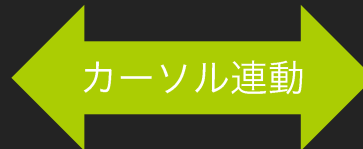
相手のマウスカーソルの位置が確認できます。



サイト閲覧者



企業担当者



ポインターによる ピンポイント指示 が可能！



キーボード入力同期

キーボード入力された内容も同期（双方向）されます。



サイト閲覧者

申込フォーム

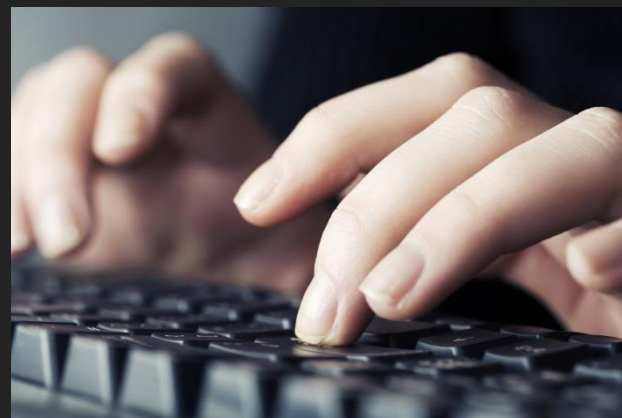
お名前	鈴木 一郎
会社名	メディアリンク(株)
メールアドレス	sinclo@sinclo.jp

申込 >

代理入力



企業担当者



電話商談中に各種申込フォームを
代理入力して そのままクロージング が可能！



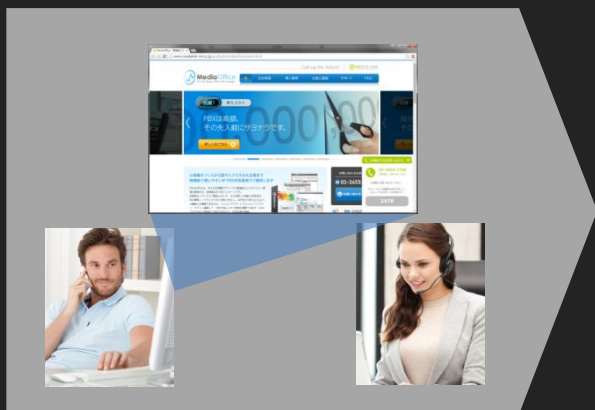
sinclo
SITE NAVIGATION CLOUD

(シンクロ) 使用方法



利用方法

Step 1



① 自社サイトへ誘導

Step 2



② 電話口で表示ナンバーをヒアリング

Step 3



③ 該当ナンバーのボタンをクリック

たった3ステップで



シンク口
開始！





sinclo
SITE NAVIGATION CLOUD

(シンクロ) 価格表



月額利用料

チャットプラン

チャットのみ
ご利用されるお客様向け

オペレータ1人あたり月額

5,800円

年間契約

- リアルタイムモニター
- チャット
- 自動話しかけ（設定数：無制限）
- ウィジェットカスタマイズ
- 営業時間設定
- スマホ、タブレット対応
- メールサポート

画面共有プラン

画面共有のみ
ご利用されるお客様向け

オペレータ1人あたり月額

9,800円

年間契約

- リアルタイムモニター
- 画面共有
- ウィジェットカスタマイズ
- 営業時間設定
- タブレット対応
- 電話サポート
- メールサポート

Webカメラ映像配信オプション

オペレータ1人あたり月額

+3,000円

資料共有プラン

資料共有のみ
ご利用されるお客様向け

オペレータ1人あたり月額

5,800円

年間契約

- 資料共有
- タブレット対応
- 電話サポート
- メールサポート

Webカメラ映像配信オプション

オペレータ1人あたり月額

+3,000円

フルプラン

すべての機能を
ご利用されるお客様向け

オペレータ1人あたり月額

12,800円

年間契約

- リアルタイムモニター
- チャット
- 自動話しかけ（設定数：無制限）
- 画面共有
- 資料共有
- ウィジェットカスタマイズ
- 営業時間設定
- スマホ、タブレット対応
- 電話サポート
- メールサポート

Webカメラ映像配信オプション

オペレータ1人あたり月額

+3,000円

* 価格は全て税抜価格となります。

