

お客様からの問い合わせ窓口をお持ちの企業様へ

# Click Access

## クリックアクセス サービス案内書

ボタンをクリックするだけで簡単にアクセスできる「Click Access」  
新しく便利なサービスで、コストダウン！顧客の満足度アップ！  
インターネットを利用した、通話料無料のコールセンター  
「ClickAccess」 特許出願中！ 特願2009-151824 号

# Click Access

Webサイトからの問合せ獲得用ASP

‘クリックアクセス’

のご案内

# 消費者向けECサイトの現状

- ネットビジネス分野で右肩上がりに成長を続ける‘消費者向け電子商取引’  
いわゆる**ECサイト** その大手サイトでの利用者数は



**楽天：2000万人/月**

その市場規模

**約10兆円**に達すると  
言われています。



**アマゾン：1500万人/月**

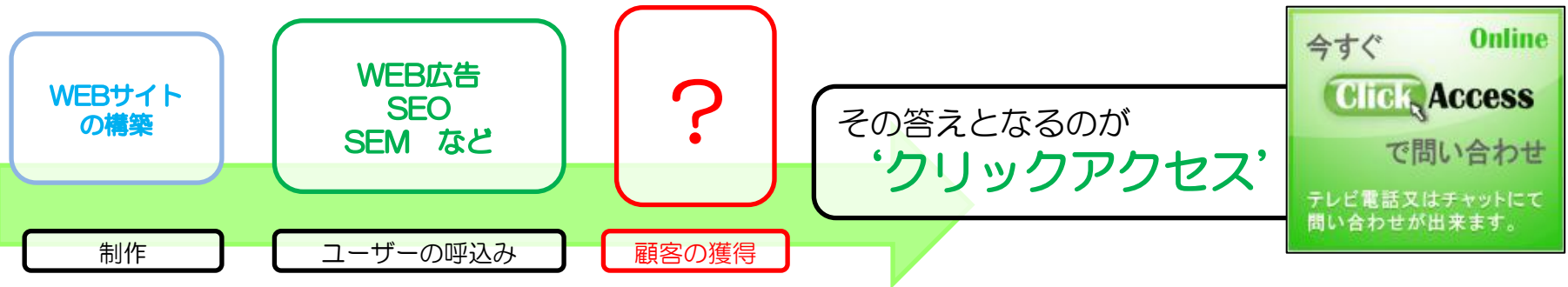
※1

2012年には

※2

しかし、そのビジネスにおけるユーザー(消費者)の獲得手段である**WEBマーケティング**では  
WEBサイトへの呼び込みはできても最終的な**顧客獲得の決め手となるサービス**が少ない現状です。

- WEBマーケティングのプロセス

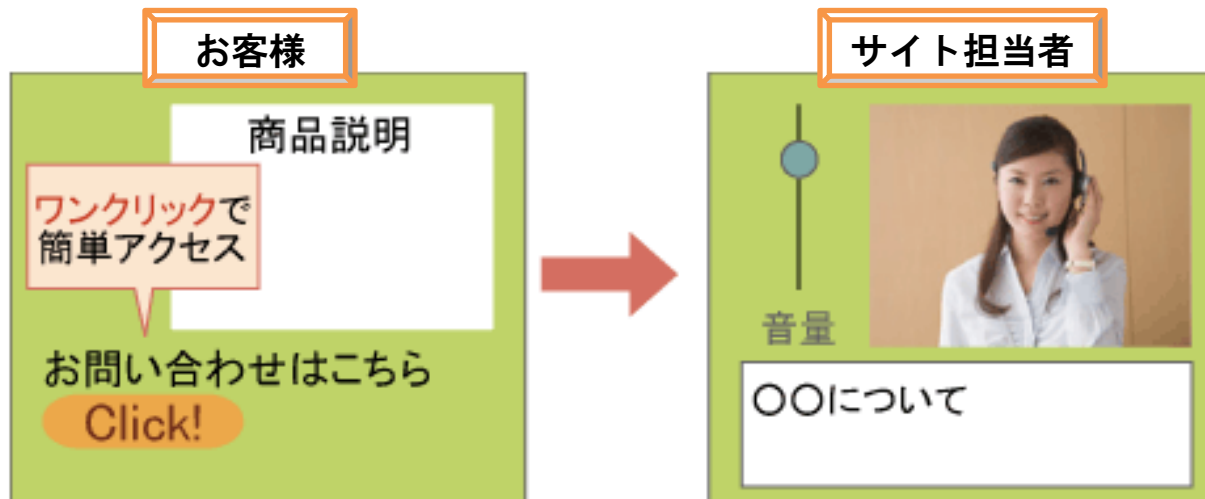


出典元 : ※1 ネット視聴率白書2008-2009

※2 野村総合研究所 市場規模予測2007年

# サービスについて

- **クリックアクセス**は、Webサイトへアクセスしてきたユーザーを**最も効率的に問い合わせへ結びつけ、ユーザを獲得**するためのサービスです。



ユーザーがWebサイト上に表示された専用のボタンをクリックする事で**すぐにサイト担当者**と**テレビ電話・チャット**にて**問い合わせ**が可能になります。

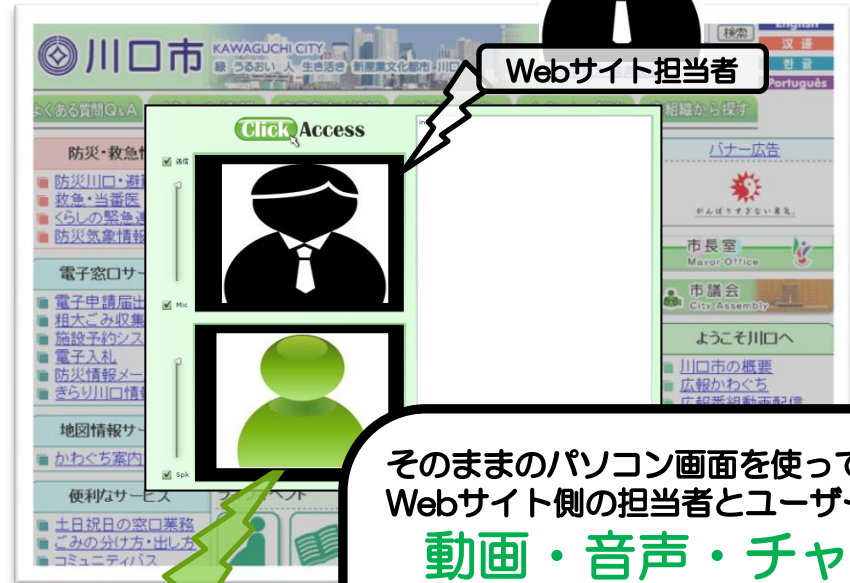
# サービス利用の流れ

- サービスを実際に利用した場合のイメージです。

クリックアクセスを導入すると。



自社のWebサイトに**専用の問合せボタン**  
が出現それを**ユーザーがクリック**すると。



そのままのパソコン画面を使って  
Webサイト側の担当者とユーザーが  
**動画・音声・チャット**  
で話すことができます。

ユーザーにとって従来の問合せ方法だった  
電話・メールよりも**手軽に**  
**その場ですぐに聞ける**という  
便利さで問合せ数をアップさせます。

# 導入による効果

今までのWebサイトからの問い合わせ手法

電話番号を載せて問い合わせを待つ

フォーム入力による問い合わせ

ユーザは手間と感じた時、「後でやろう」と考え、忘れてしまう

**機会損失が発生！**

クリックアクセス導入後

Webサイトを利用している感覚のままその場で手軽に問合せができる状態を提供する事で問合せの激増が期待でき、売上アップが可能

# 導入の事例

## ■ECサイト

ケース1：パソコン販売サイトへの導入

- ・パソコンのカスタマイズを店員に相談しながらできることにより顧客満足度が増大し、売上が向上。
- ・また、新規性が目を引きアクセス数が増大

その結果

顧客単価が  
32.6%アップ

## ■ヘルプデスク

ケース2：デジタルサイネージサポート窓口への導入

- ・遠隔の端末設置場所からインターネット回線を通じてヘルプデスクと対応する事でコスト削減
- ・電話のみでは伝わらない内容も、動画を用いて
- ・現在の状況を説明可能になり、サポート工数削減

その結果

通信コストを  
95%削減

## 導入事例

## ■保険相談

ケース3：保健代理店のWeb相談窓口への導入

- ・お客様との対面対応で、信用度の向上を期待
- ・一次窓口として問い合わせ機会を増やす事を期待

その結果

販売件数が  
21.7%アップ

## ■webカウンセリング窓口

ケース4：カウンセラーへの無料相談窓口への導入

- ・Web上で相談ができるので問合せ件数UP
- ・動画で対応する事により、信頼関係を結びやすい

その結果

販売件数が  
73.2%アップ

# クリックアクセスの特長

## 導入が簡単

- ・初期導入コストが無料
- ・ホームページにHTMLのタグを1行追加するのみ
- ・ソフトウェアの導入は、オペレータ・顧客共に一切不要です。

## マルチプラットフォーム フォーム

- ・インターネットブラウザとFlashプラグイン(ver9)が導入されている環境であれば、OSを選びません。Windows・Macintosh以外にも、Linuxやゲーム機器・PDA等で動作します。

## プライバシー 保護

- ・問い合わせに個人情報は一切不要。この為、お客様は気楽に問い合わせを行うことが可能になり、問い合わせ数が増えます。

## 低コスト

- ・初期費用無料
- ・利用料金は担当者辺り月額20,000円(\*)の低価格料金制

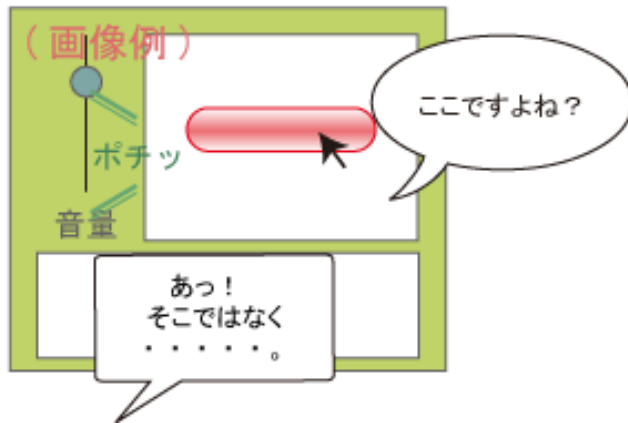
(\*)ビジネスプランに合わせて変更可能なビジネスモデルを提供



# こんな利用例も

## クリックアクセスの見える通話により 今までにないサービスの可能性が広がります

例えば……製品サポート窓口で



見える事により、的確な回答ができます  
手間を減らし、お客様のストレスを軽減  
します

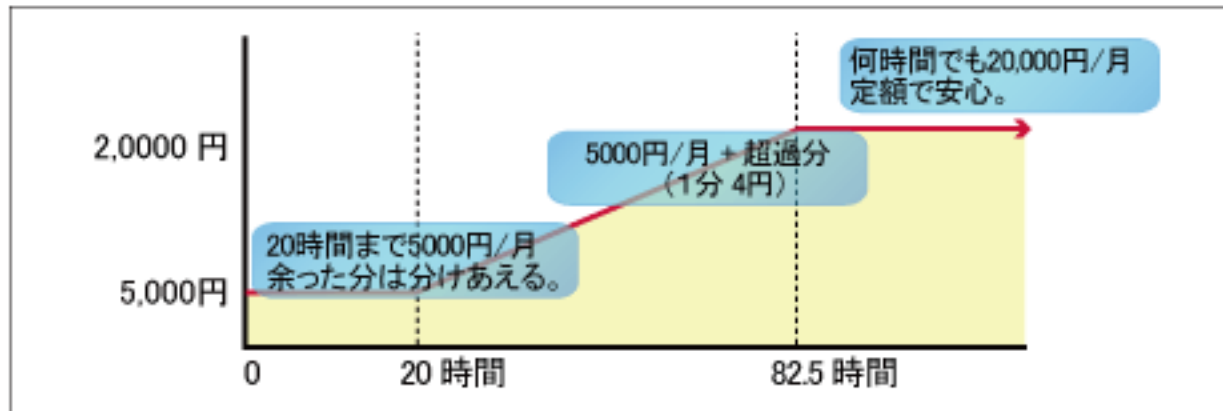
例えば……医療相談窓口で



症状の申告に加え、視覚での病状判断ができ  
一次の医療サービスにおいて補助となります

# クリックアクセス：料金体系

■ 料金は基本 **¥5,000円～¥20,000円**（1IDあたり）  
使い過ぎても使わなくても  
分け合ってお得な料金プランです



複数IDを契約の場合、各回線IDの通話時間数を平均した時間数で料金が請求され、無料分が無駄になりません。

例) 4回線(ID)契約し、ID1が30時間、ID2が15時間、ID3が40時間、ID4が5時間、通話した場合  
平均通話時間を計算する :  $(30 + 15 + 40 + 5) \div 4 = 22.5$ 時間  
超過時間を計算する :  $22.5$ 時間 - 20時間 = 2.5時間 = 150分  
契約回線全体の料金合計 :  $(5,000$ 円 + 150分  $\times$  4円)  $\times$  4ID = 22,400円

# よくいただくご質問

Q 申し込み手続きや契約が面倒なのは…？

A いいえ、登録手続きは書面ではなく、専用HP上で行います。  
利用規約をお読み合わせの上、申込フォームにお客様の情報をご入力下さい。  
弊社にて登録手続きを済ませ、IDと利用手順を発行いたしますのでその設定を行えばすぐに開始できます。

Q パソコンを使用中いつでも問合せが来るの？ 時間外の対応はできない…

A いいえ、オペレータがログインをしていなければ、お客様が問合せする事は出来ないようになっております  
席を外される際、問合せ受付時間が終了した際には、サービス管理画面よりログアウトしてください。

Q 動画で顔は見せたくないんだけど…

A 大丈夫です、webカメラで動画を使用しなくても、音声通話とチャット機能のみでもお使いいただけます  
同様に、音声通話は使用せずに、動画とチャットのみなど、それぞれ単一機能でもお使いいただけます。

# Click Access

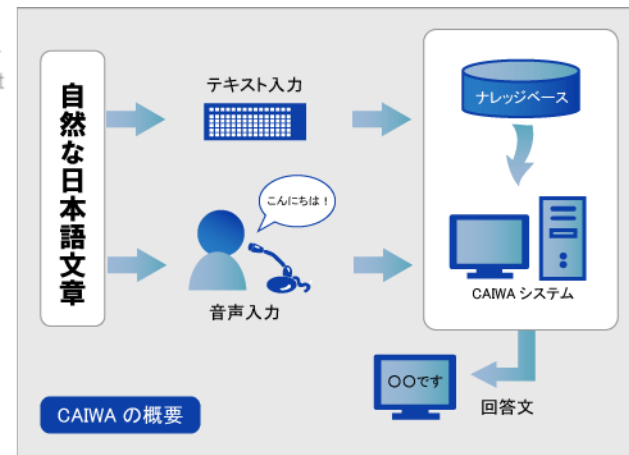
AI会話エンジン「CAIWA」との  
サービス組み合わせについて

# CAIWA とは

## CAIWA は

ピートゥーピーエー社が開発した人工知能の技術でコンピュータとの会話を実現するソフトです。

音声もしくはテキストで入力された文章から、人工知能により最も意味の近い文章を検索します。それに回答を返す事により会話を成立させる仕組みです。



入力する言葉は日常会話で感覚でOK

言葉のゆらぎに対応して意味を判断します。

ナレッジベースから検索した最適な会話を導き出して、まるで人間と会話しているように対応ができます。

2008年グッドデザイン賞受賞



# CAIWA の導入事例

## ●(株)リクルートエージェント 様



用途：サポート・FAQ対応

内容：Webコンシェルジュとして稼働  
ユーザーからの転職への質問に  
回答し、内容にあったページに  
案内するサービス。

## ●キリンビバレッジ(株) 様



用途：広告・宣伝用

内容：商品キャラクターと会話をできる  
コンテンツとして稼働  
音声アクション付きの会話ができる  
エンタテインメント性の高いサービ  
スとして好評。

# クリックアクセスとCAIWAの組み合わせ

クリックアクセスとCAIWAを組み合わせることにより  
このような使い方ができます。

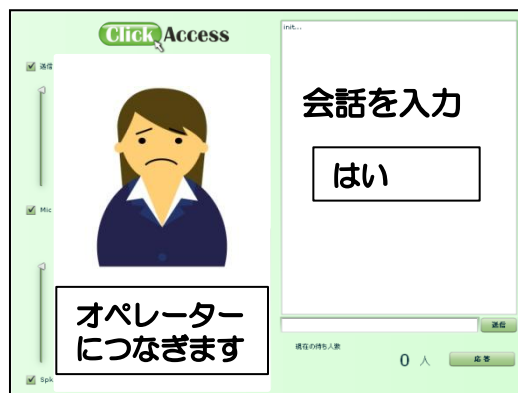
1



・ユーザーからの問合せに対し  
はじめは「CAIWA」が自動対応

2

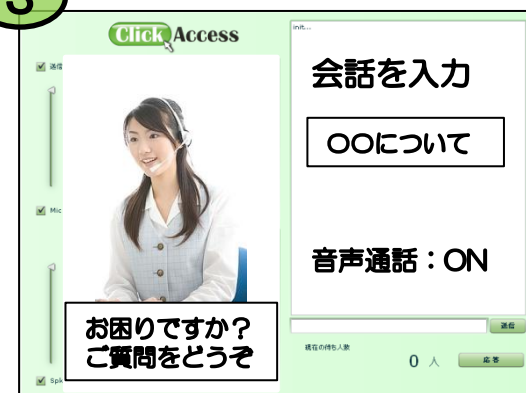
・専門的な質問をされた場合や  
ユーザーが直接通話を希望のみ  
オペレーター通話に誘導する。



メリット

- ・初期対応を「CAIWA」が行うことによりサポートコストの軽減になります。
- ・時間外やオペレーター不在時にも「CAIWA」は24時間自動対応できます。

3



・オペレーターに直接つながり  
音声・文字・動画による通話が  
開始される。

# Click Access

販売パートナー希望の事業者様へ

- ・ 代理店制度
- ・ 紹介店制度

についてのご案内



# 選べる2つのパートナー制度について

クリックアクセスにご興味を持たれた事業者様に  
しっかり長く稼げるプランと  
手軽にご参加いただけるプランを  
ご用意致しました。

○ 長いお付き合いをお考えの事業者様へ……

販売代理店契約

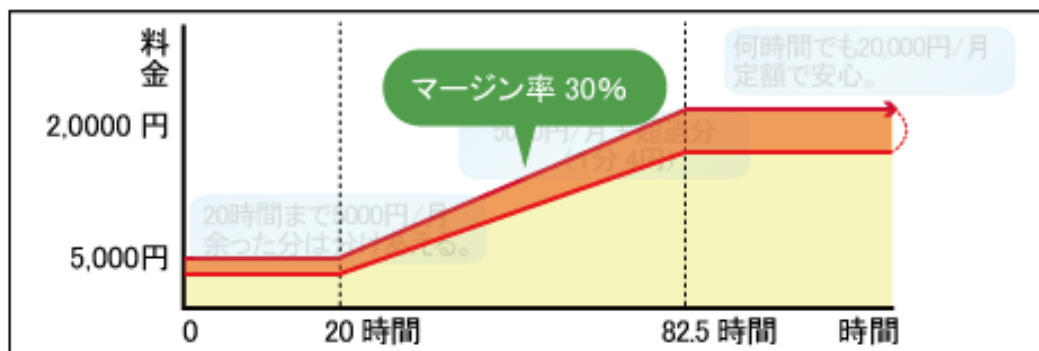
○ リスクの少ない形で始めたい事業者様へ……

紹介店契約

御社に合ったプログラムからお選びください

# 販売代理店制度について

■ ご協力のパートナー様に高還元率を実現  
毎月30%バックが継続します



代理店契約料は一切かかりません。

加盟料・契約料、継続費用、手数料はいただきません。  
導入費、設備投資やソフトウェア購入も必要ありません。  
(弊社にて設置したシステムの一部を貸し出します。)

マージン例：回線ID数30契約を取得した場合、月々4万5千円～18万円のマージン

各IDの顧客が2万円使用した場合  $2万 \times 0.3 \times 30 \text{契約} = \text{月々18万円}$

各IDの顧客が5千円のみ使用した場合  $5千 \times 0.3 \times 30 \text{契約} = \text{月々4万5千円}$

代理店様の主な業務はクリックアクセスの契約取得契約した顧客に対し  
営業対応の一次窓口・月々の集金業務などを行っていただきます。

# 参考資料：利益試算

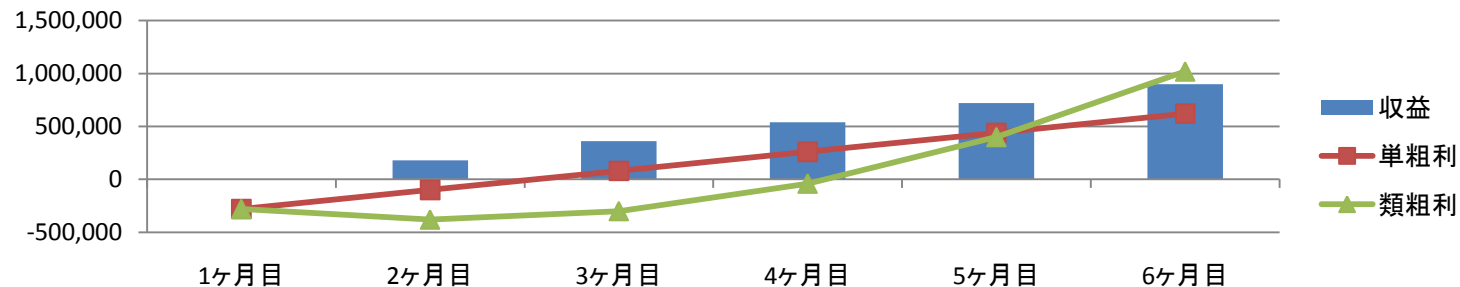
## 販売代理店利益試算

ご参考まで：弊社にて行ったテストマーケティングによる数値より試算したものです。

100件／日 架電  
(2000件／月)

取得率3%(\*テストマーケティングに基づく)  
取得件数 60件／月

	新規(件)	累計(件)	売り上げ	収益(円)	人件費	印刷費他	単粗利	類粗利
1ヶ月目	0	0	0	0	250,000	30,000	-280,000	-280,000
2ヶ月目	60	60	600,000	180,000	250,000	30,000	-100,000	-380,000
3ヶ月目	60	120	1,200,000	360,000	250,000	30,000	80,000	-300,000
4ヶ月目	60	180	1,800,000	540,000	250,000	30,000	260,000	-40,000
5ヶ月目	60	240	2,400,000	720,000	250,000	30,000	440,000	400,000
6ヶ月目	60	300	3,000,000	900,000	250,000	30,000	620,000	1,020,000



# クリックアクセス販売提携プラン

## ● 代理店契約販売プラン

月額基本料 (1 IDにつき)
¥3,500 ～¥14,000 (接続量により変動※)



各種オプションプラン	
画面カスタマイズ	¥30,000 (1件)
上記+デザイン込み	¥50,000 (1件)
専用サーバーオプション	¥100,000 (初期費用) ¥50,000 (月額)

※ 1IDの接続時間 / 月20時間以内：¥3,500 / 以降1分に付き：+¥2.8 / 月82.5時間以上：¥20,000 (上限)

## ● OEM提供契約プラン

月額基本料 (100 ID)
¥550,000 (接続量による変動なし)



各種オプションプラン	
画面カスタマイズ (初回)	無料 (100 ID一括のみ)
画面カスタマイズ (通常)	¥30,000 (1件) ¥50,000 (デザイン込み)
専用サーバーオプション	無料

# 紹介店制度について

■ 売り込み先や方法はいくつも思い付くけど  
リスクや手間は最小限にしたい方に  
おすすめなプランです。

・ 紹介までの手順の一例

● パンフレット配布など、御社のお好きな方法で見込みクライアントを集めてご紹介ください



● 紹介クライアント情報を弊社でお預かりの後、弊社担当がクライアントに説明訪問します



● ご紹介先との成約が確定の後、御社へ紹介料（1件¥10,000～）をお支払いいたします

ご紹介いただいたクライアント様との契約業務  
導入とその後のフォローアップ業務は弊社の担当が行います

※ 紹介料のお支払いは、紹介クライアントより初回の利用料が支払われた直後になります、あらかじめご了承ください

# パートナー契約までの流れ

契約は以下の流れで行ないます、スムーズに進んで7営業日ほどとお見積り下さい。

## 販売代理店契約

- 1 まずは  
申込み問合せ  
をして下さい
- 2
  - ・ 代理店契約書
  - ・ 登記簿謄本 ※1の送付をお願いします
- 3 弊社にて  
内容の審査をしま  
す

## 紹介店契約

- 1 まずは  
申込み問合せ ※2  
をして下さい
- 2
  - ・ 契約書
  - ・ 条件覚書を送る  
ので記入してください
- 3 記入書類を返送  
して下さい

パートナー契約

※1 代理店契約書は当社webページよりダウンロードできます  
書類のFAXでのご送付は受け付けておりません。

※2 紹介店の募集は、弊社の都合により契約店数を  
制限させていただく場合がございます、ご了承さ  
い。

## トラクション株式会社

〒332-0034

埼玉県川口市並木2-6-6グランドステータス高野6F

Tel : 048-452-4254

Fax : 048-452-4256

代表取締役： 篠原 義岳

E-mail : [info@traction.jp](mailto:info@traction.jp)

WebSite : <http://www.traction.jp/>

