

# 今日から役立つチャットボットのシナリオテンプレート25選

## 用途

 カスタマーサポート

 従業員サポート

 ECサイト運営

 リードジェネレーション





# カスタマーサポート向け テンプレート

## ステップキー

-  メッセージ
-  オプション
-  詳細を確認
-  ヘルプセンターの記事を表示
-  カルーセル
-  解決済み
-  転送
-  APIコール
-  営業時間を追加
-  条件により分岐

# 価格を表示する

## 会話フローのテンプレート



## ユーザー画面

### Lennyギター教室

08:44

チャットボット

こんにちは!Lennyギター教室のデジタルアシスタント、Shredbotです。ご用件をお知らせください。

08:45

レッスン料はいくらですか?

08:45

チャットボット

サービス内容に応じて異なる料金プランをご用意しています。

たった今

バーチャルレッスン料金プラン

対面レッスン料金プラン



メッセージを入力

# 人間の担当者へ転送する

## 会話フローのテンプレート

こんにちは。Ridgewood Autoの  
バーチャルアシスタント...

🗨️ メッセージ

お名前とメールアドレスを...

? 詳細を確認

担当者におつなぎします...

👤 転送

## ユーザー画面

Ridgewood Auto

08:45

Speedy

こんにちは。Ridgewood Autoのバーチャルアシスタント、Speedyです。ご質問内容を入力してください。オペレーターによる対応をご希望の場合は「担当につなぐ」と入力してください。

担当につなぐ

Speedy

お名前とメールアドレスを入力してください。

**氏名**  
田中 太郎

**メールアドレス**  
tarou.tanaka@email.com

Speedy

担当者におつなぎします。しばらくお待ちください。

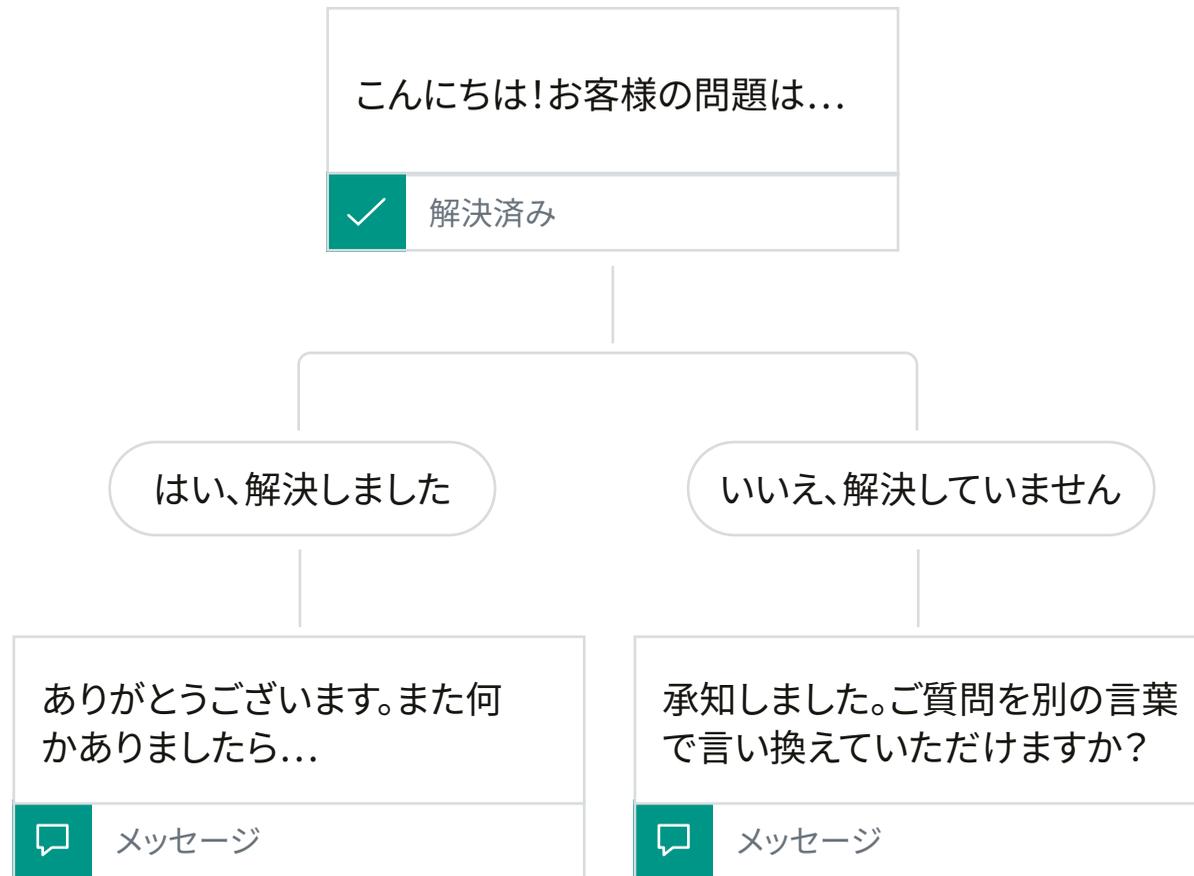
📄 たった今



メッセージを入力

# 顧客満足度を調査する

## 会話フローのテンプレート



## ユーザー画面

### 株式会社Bliss

08:44

チャットボット



こんにちは!ご利用ありがとうございました。お客様の問題は解決しましたか?

08:45

はい、解決しました

08:45

チャットボット



ありがとうございます。また何かありましたら、いつでもご質問ください。

たった今



メッセージを入力

# 飲食店で予約を受け付ける

## 会話フローのテンプレート

こんにちは!イタリアンレスト  
ンPaolaへ...

🗨️ メッセージ

お名前とご予約の詳細を...

? 詳細を確認

## ユーザー画面

### イタリアンレストランPaola

08:45

チャットボット

こんにちは!イタリアンレスト  
ンPaolaへようこそ!ご用件をお  
知らせください。

予約をしたいのですが

チャットボット

お名前とご予約の詳細をお知ら  
せください。

氏名

文字を入力

予約日

日付を選択

人数

文字を入力

5つ中3つを入力

次へ

たった今

📎 メッセージを入力

# 旅行フィードバック

## 会話フローのテンプレート



## ユーザー画面

### Odyssey Adventure

08:44

チャットボット

こんにちは!Odyssey Adventureのデジタルトラベルアシスタント、Trippです。もうご旅行からお戻りですか？

08:45

はい

08:45

チャットボット

ご旅行はいかがでしたか?全体的な評価をお聞かせください。

たった今

満足 👍

不満 👎



メッセージを入力

# 予約キャンセル

## 会話フローのテンプレート



## ユーザー画面

Hugo's Gyros

08:45

チャットボット

こんにちは!Hugo's Gyrosへようこそ!ご用件をお知らせください。

予約をキャンセルしたいのですが

チャットボット

ご予約内容を確認させていただきます。

ご予約者様の氏名と電話番号を教えてください。

チャットボット

**氏名**  
佐藤 陽子

**電話番号**  
(555) 555-5555

チャットボット

ありがとうございます。5月13日(月)のご予約を確認いたしました。

ご予約をキャンセルします。よろしいですか?

はい

チャットボット

今回は残念ですが、またのご利用をお待ちしています。5月13日(月)のご予約をキャンセルいたしました。

たった今



メッセージを入力

# 購入後アンケート

## 会話フローのテンプレート



## ユーザー画面

### Alleyway Skate

08:44

チャットボット

こんにちは! Alleyway Skateをご利用いただき誠にありがとうございました。

全体的なショッピング体験にご満足いただけましたか?

たった今

満足 👍

不満 👎



メッセージを入力

# ネットプロモータースコア® を調査する

## 会話フローのテンプレート



## ユーザー画面

PixelPursuit

08:45

チャットボット

こんにちは!PixelPursuitをご利用いただきありがとうございました。

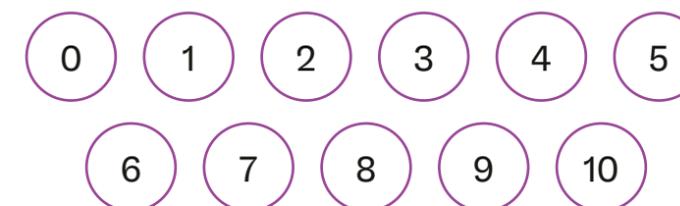
今後のサービス向上のために、簡単なアンケートをお願いしてもよろしいでしょうか?

はい

チャットボット

PixelPursuitを友人や同僚に薦めたいと思いますか?

たった今



メッセージを入力

# お知らせを配信する

## 会話フローのテンプレート

こんにちは!いつもSongShare  
をご利用いただき...

💬 メッセージ

詳しいサービス内容をご覧になり  
ますか?

? 詳細を確認

ありがとうございます!新しいサ  
ービスについては...

📄 ヘルプセンターの記事を表示

最新情報を見る

## ユーザー画面

SongShare

08:45

チャットボット

こんにちは!いつもSongShareをご  
利用いただきありがとうございます。ア  
ップロードサービスに新たな3つのスト  
リーミングサービスが加わりました!

•• 詳しいサービス内容をご覧になりま  
すか?

はい

チャットボット

ありがとうございます!新しいサービ  
スについては、こちらをご覧ください。

••

🕒 たった今

最新情報を見る



メッセージを入力

# オフラインフォーム

## 会話フローのテンプレート



## ユーザー画面

Boston Toy Company

08:45

チャットボット

こんにちは!Boston Toy Companyのデジタルアシスタントです。

チャットボット

現在は当社の営業時間外です。営業時間は月曜から金曜の8:00~19:00となっております。

営業時間になりましたら担当よりご連絡差し上げます。ご希望ですか?

はい、お願いします

チャットボット

かしこまりました。お客様の電話番号をお知らせください。

(555) 555-5555

チャットボット

ありがとうございます。追って担当者よりご連絡いたします。

たった今



メッセージを入力

# 返金を受け付ける

## 会話フローのテンプレート



## ユーザー画面

SongShare

08:45

SongShare

こんにちは!ご用件をお知らせください。

返金をお願いします

SongShare

かしこまりました。ご注文番号をお知らせください。

736D8AS6

SongShare

お待たせいたしました。返金受付対象のご注文であることを確認いたしました。担当者におつなぎしますので、しばらくお待ちください。

たった今



メッセージを入力

# 飲食店で注文を受け付ける

## 会話フローのテンプレート

こんにちは。West Side Bagel  
の...

🗨️ メッセージ

もちろんです!以下のメニュー  
から...

🗨️ メッセージ

どちらをご注文...

? 詳細を確認

ありがとうございます!ご注文受  
付スタッフに...

👤 転送

## ユーザー画面

### West Side Bagel

08:45

チャットボット

こんにちは。West Side Bagel  
のデジタルベーグルエキスパー  
ト、ベーグルボットです!ご用件  
をお知らせください。

オンラインで注文できますか?

チャットボット

もちろんです!以下のメニューか  
らお選びください。

メニューを見る

どちらをご注文されますか?

エブリシングベーグルを1つ、クリ  
ームチーズ付きでお願いします

チャットボット

ありがとうございます!ご注文受  
付スタッフにおつなぎしますの  
で、しばらくお待ちください。

たった今

📎 メッセージを入力

# 来店予約を受け付ける

## 会話フローのテンプレート

Jen'sヘアサロンへようこそ...

💬 メッセージ

かしこまりました。ご希望のお日にちをお知らせください。

? 詳細を確認

承知いたしました。予約担当スタッフにおつなぎしますので...

👤 転送

## ユーザー画面

### Jen'sヘアサロン

08:45

チャットボット

.. Jen'sヘアサロンへようこそ! ご用件をお知らせください。

カットをお願いしたく、予約できますか?

チャットボット

.. かしこまりました。ご希望のお日にちをお知らせください。

1月8日月曜日

チャットボット

.. 承知いたしました。予約担当スタッフにおつなぎしますので、しばらくお待ちください。

📌 たった今



メッセージを入力

# 店舗検索

## 会話フローのテンプレート

こんにちは!Aaron自転車修理  
へようこそ...

🗨️ メッセージ

チャットボット

かしこまりました。どちらの  
都道府県に...

? 詳細を確認

最寄りの店舗を検索

🔍 APIコール

かしこまりました。こちらが神奈  
川県に...

📄 カルーセル

3

## ユーザー画面

### Aaron自転車修理

08:45

チャットボット

こんにちは!Aaron自転車修理  
へようこそ!ご用件をお知らせく  
ださい。

一番近くの店舗を探したいのですが

チャットボット

かしこまりました。どちらの都道  
府県にお住まいですか?

神奈川県です

チャットボット

かしこまりました。こちらが神奈  
川県にある店舗です。

**AARON自転車修理**

横浜支店ルダー

AAF

厚木

→ 詳細を表示

📎 メッセージを入力

# ミーティング予約を受け付ける

## Zendeskテンプレートの構造

こんにちは!学生相談センターへようこそ...

🗨️ メッセージ

いつをご希望...

? 詳細を確認

承知いたしました。予約担当スタッフにおつなぎしますので...

👤 転送

## ユーザー画面

### 学生相談センター

08:45

チャットボット

こんにちは!学生相談センターへようこそ。ご用件をお知らせください。

相談予約をお願いします。

チャットボット

いつをご希望されますか?

4月11日木曜日はいかがですか

チャットボット

承知いたしました。予約担当スタッフにおつなぎしますので、しばらくお待ちください。

たった今



メッセージを入力



# 従業員サポート向け テンプレート

## ステップキー

 メッセージ

 オプション

 詳細を確認

 ヘルプセンターの記事を表示

 カルーセル

 解決済み

 転送

 APIコール

 営業時間を追加

 条件により分岐

# 休暇取得規定の質問に答える

## 会話フローのテンプレート

こんにちは!グリニッジ不動産人事部のデジタルアシスタント...

メッセージ

かしこまりました。以下で当社の...

ヘルプセンターの記事を表示

休暇の種類

休暇取得の条件

休暇の申請方法

### グリニッジ不動産

08:44

チャットボット

こんにちは!グリニッジ不動産人事部のデジタルアシスタント、ウエンディです。ご用件をお知らせください。

休暇取得制度について知りたいのですが

チャットボット

かしこまりました。以下で当社の休暇取得規定を説明しています。

たった今

休暇の種類

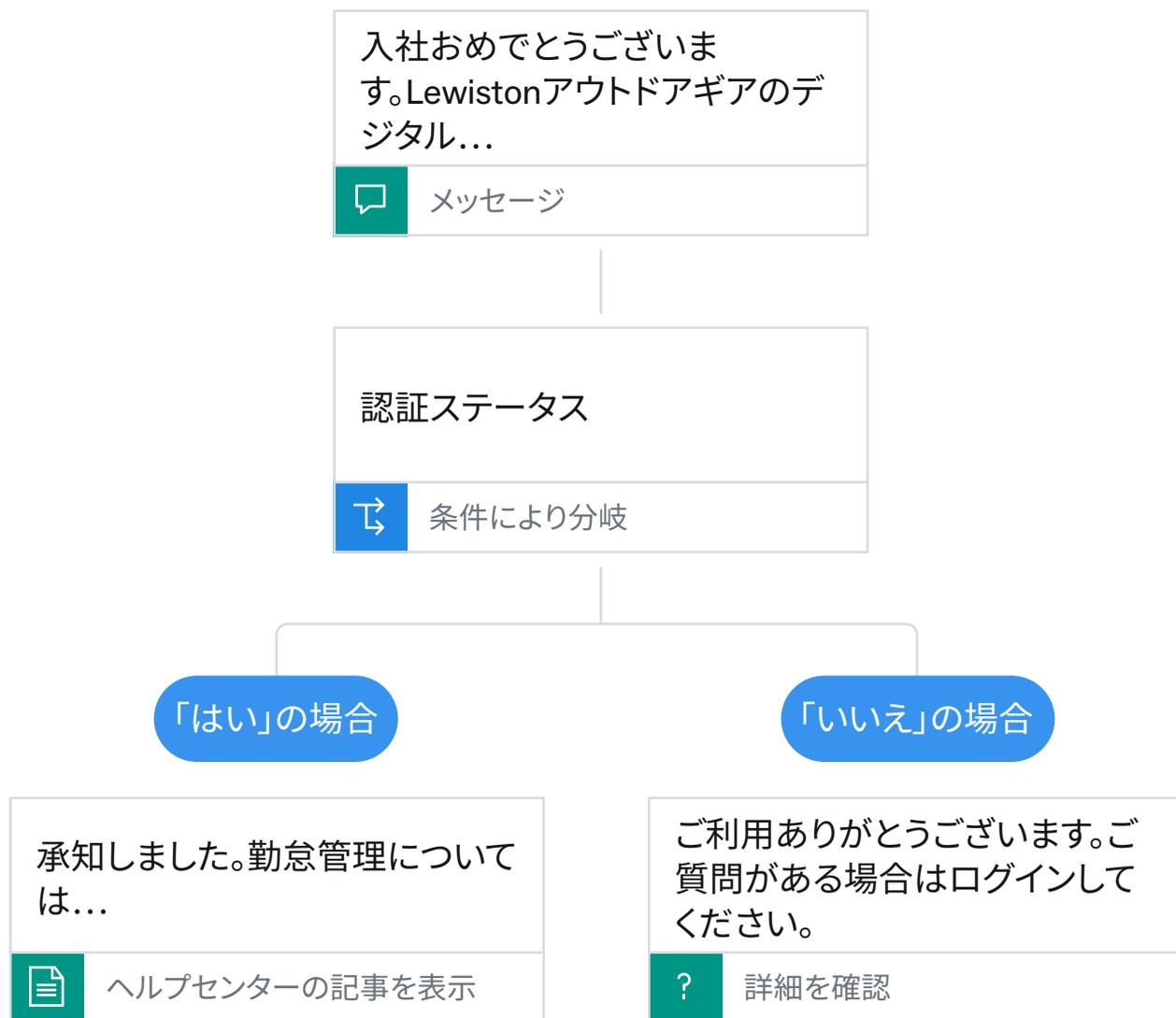
休暇取得の条件

休暇の申請方法

メッセージを入力

# 新入社員オンボーディング

## 会話フローのテンプレート



### Lewistonアウトドアギア

08:45

チャットボット

入社おめでとうございます。Lewistonアウトドアギアのデジタル新入社員サポートエキスパートです。ご質問があればお知らせください。

勤怠管理の方法を知りたいのですが。

チャットボット

承知しました。勤怠管理については、こちらをご覧ください。

たった今

勤怠管理のチュートリアル



メッセージを入力

# スタッフを募集する

## 会話フローのテンプレート



## ユーザー画面

### Braintree歯科医院

08:44

チャットボット

こんにちは!Braintree歯科医院のデジタルアシスタント、BrushBotです。ご用件をお知らせください。

08:45

求人に応募したいのですが。

08:45

チャットボット

ご興味をお持ちいただき、ありがとうございます。下記リンクからご応募ください。

たった今

採用情報



メッセージを入力



# ECサイト向けテンプレート

## ステップキー

 メッセージ

 オプション

 詳細を確認

 ヘルプセンターの記事を表示

 カルーセル

 解決済み

 転送

 APIコール

 営業時間を追加

 条件により分岐

# 商品を勧める

## 会話フローのテンプレート

Rose Cityスニーカーへようこそ...

メッセージ

はい、当店ではバスケットシューズを...

カルーセル

3

## ユーザー画面

### Rose Cityスニーカー

08:44

チャットボット

Rose Cityスニーカーへようこそ!ご  
用件をお知らせください。

バスケットシューズはありますか?

チャットボット

はい、当店ではバスケットシュー  
ズを幅広く取り揃えております。

たった今



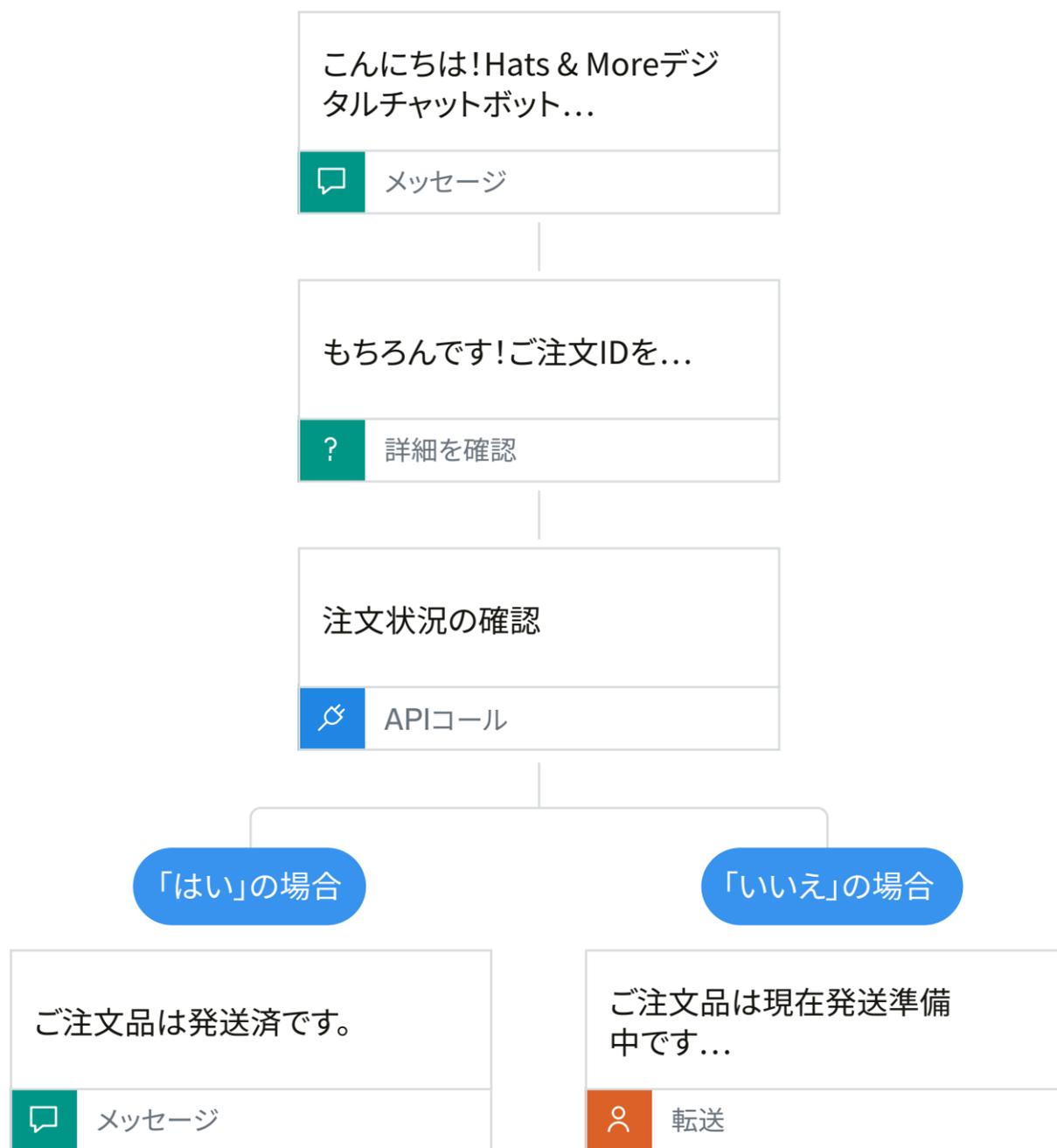
メンズ バスケットシューズ

詳細を表示

メッセージを入力

# 注文処理状況を確認する

## 会話フローのテンプレート



### Hats & More

08:45

チャットボット

こんにちは!Hats & Moreデジタルチャットボット、Billyです。ご用件をお知らせください。

注文状況を確認できますか?

チャットボット

もちろんです!ご注文IDをお知らせください。

08:48

チャットボット

**氏名**  
高木 周平

**注文ID**  
173807

ご注文品は発送済です。

たった今



メッセージを入力

# 割引コードを提供する

## 会話フローのテンプレート

こんにちは!先日は当店をご利用いただきありがとうございました。現在、新規のお客様に...

 メッセージ

ありがとうございます!プロモーションコードは...

 メッセージ

## ユーザー画面

### Rose Cityスニーカー

08:44

チャットボット

•• こんにちは!先日は当店をご利用いただきありがとうございました。現在、新規のお客様に15%OFFのプロモーションコードをプレゼントしています。コードをご希望ですか?

はい

チャットボット

•• ありがとうございます!プロモーションコードはこちらです。  
WELCOME15

▼ たった今



メッセージを入力

# 配送状況を追跡する

## 会話フローのテンプレート



### Emerald City Vinyl

08:45

チャットボット

こんにちは!Emerald City Vinylへようこそ!ご用件をお知らせください。

注文品の配送状況を確認できますか?

チャットボット

もちろんです!ご注文IDをお知らせください。

08:48

チャットボット

**氏名**  
大野 南

**注文ID**  
SW008267

ご注文の商品は現在配送中で、1月29日(月)までにお手元に届く予定です。

たった今

メッセージを入力

# オンライン注文を受け付ける

## 会話フローのテンプレート

ようこそ!PDX Audioの...

メッセージ

かしこまりました。オンライン  
でのご注文...

ヘルプセンターの記事を表示

## ユーザー画面

### PDX Audio

08:44

チャットボット

ようこそ!PDX Audioのバーチャルショッピングアシスタント、BoomBotです。ご用件をお知らせください。

スピーカーを購入したいのですが。

チャットボット

かしこまりました。オンラインでのご注文方法については、以下をご覧ください。

たった今

商品を注文する方法

メッセージを入力



# リードジェネレーション向け テンプレート

## ステップキー

 メッセージ

 オプション

 詳細を確認

 ヘルプセンターの記事を表示

 カルーセル

 解決済み

 転送

 APIコール

 営業時間を追加

 条件により分岐



リードジェネレーション

# リードを獲得する

## 会話フローのテンプレート

こんにちは!Auroraウォッチカンパニーの...

メッセージ

最初に、あなたの...

? 詳細を確認

当社からご連絡を差し上げる際の...

? 詳細を確認

## ユーザー画面

### Auroraウォッチカンパニー

08:45

チャットボット

こんにちは!Auroraウォッチカンパニーのバーチャルアシスタントです。

最初に、あなたのお名前を教えてください。

高橋 英治

チャットボット

ようこそ、高橋さん!

当社からご連絡を差し上げる際のメールアドレスを教えてください。

hide.taka@email.com



メッセージを入力



リードジェネレーション

# ニュースレター登録

## 会話フローのテンプレート

こんにちは!Marin Nailz  
へようこそ...

メッセージ

毎週1回お得な最新情報をお届けする...

? 詳細を確認

ありがとうございます!当社から  
の特典情報を差し上げる際の...

? 詳細を確認

ありがとうございます。こちらが...

メッセージ

## ユーザー画面

Marin Nailz

08:45

チャットボット

こんにちは!Marin Nailzへようこそ。

毎週1回お得な最新情報をお届けするニュースレターに登録しませんか?

はい、登録します

チャットボット

ありがとうございます!当社からの特典情報を差し上げる際のお電話番号を教えてくださいか?

(555) 555-5555

チャットボット

ありがとうございます。こちらがお客様専用のプロモーションコードです。BOGO2024

たった今



メッセージを入力



zendesk