

2013年12月4日

各位

株式会社電通国際情報サービス

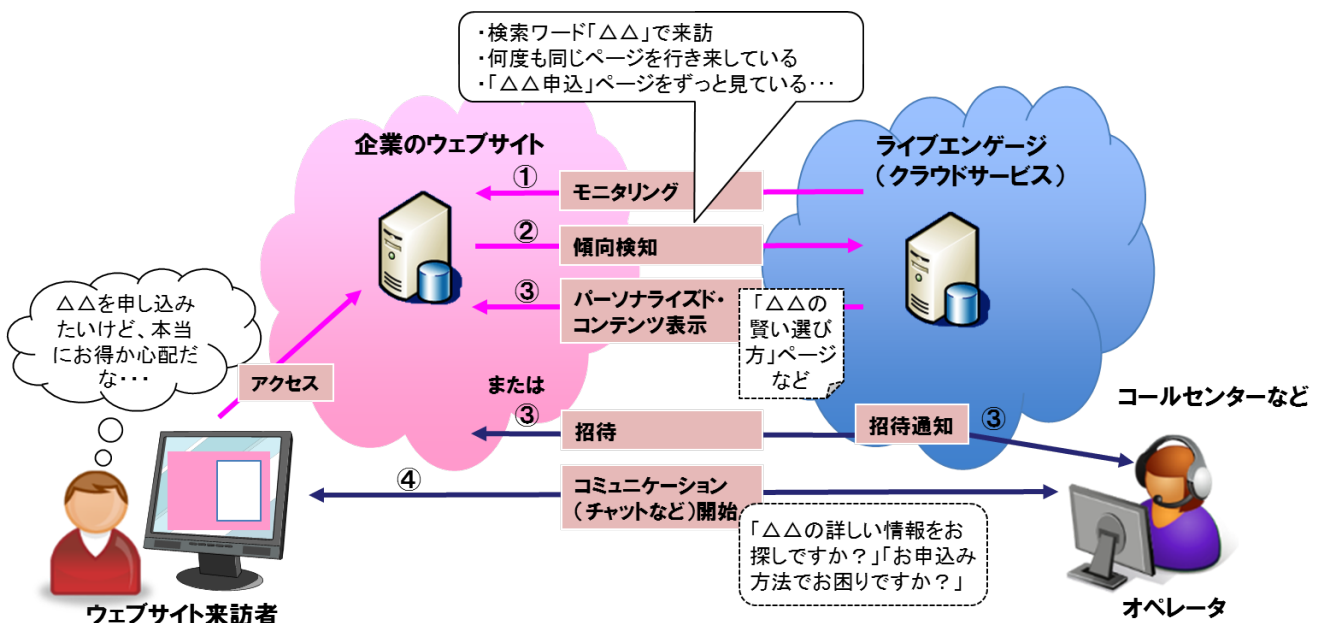
ISiD、ウェブ接客サービス「ライブエンゲージ」の金融機関向け提供を開始 ～米ライブパーソン社と業務提携、ネット上の「おもてなし」をクラウドで支援～

株式会社電通国際情報サービス(本社:東京都港区、資本金:81億8,050万円、代表取締役社長:釜井 節生、以下 ISiD)は、米国 LivePerson 社(本社:米国ニューヨーク州、CEO:ロバート・ロカシオ、以下ライブパーソン社)と、SaaS 型ウェブ接客サービス「ライブエンゲージ」に関する販売代理店契約を締結しました。国内の金融機関を対象に12月4日より提供を開始し、今後3年間で30社への導入を目指します。

近年、金融機関の店舗への来店客数が減少し、金融機関と生活者の対面接客の機会は失われつつあると言われています。一方、スマートフォンやタブレット端末の普及により、インターネットを通じた金融取引は増加しており、カードローンの利用拡大や投資優遇制度NISAの登場等により、この傾向は今後さらに強まると考えられます。

こうした動向に呼応して、各金融機関はインターネットバンキングの強化やウェブコンテンツの拡充、ネット広告によるサイト集客などに取り組んでいますが、激化する顧客獲得競争の中、インターネットチャネルにはこれまでに以上に具体的な成果が求められています。

今回提供を開始する「ライブエンゲージ」は、ウェブサイト来訪者が目的をスムーズに達成できるよう、ネット上の「おもてなし」を演出する SaaS 型のクラウドサービスです。具体的には、ウェブサイト上のユーザーの行動をモニターし、「ページ間を何度も往來する」「同じページにずっと留まっている」といった傾向を捉えると、チャットを用いてオペレータと対話するための招待画面の提供や、パーソナライズされたコンテンツの表示を行います。これにより、ユーザーは適切なタイミングで、適切な手段を通じて、目的に合った細やかな情報提供を受けることができます。



<図:「ライブエンゲージ」の活用イメージ>

従来のウェブサイトでは、目的の情報が見つからない、登録方法が分からない、といった問題はユーザー自身が解決するしかなく、こうしたケースによる離脱を防ぐには、サイト導線やコンテンツの改善など静的な対策を講ずるしかありませんでした。これに対して「ライブエンゲージ」は、ユーザーとオペレータの効果的なコミュニケーション機会をリアルタイムに提供し、あるいはパーソナライズされたコンテンツを表示することで、従来なら離脱していたかもしれないユーザーを着実に目的達成に導くことにより、サイトのコンバージョン※を向上させることができます。金融機関においては、インターネットバンキングやコールセンターの仕組みと連携させることで、ネット上での口座開設や金融商品購入などを促進させる効果が期待できます。

isiD はかねてより、インターネットバンキングやコールセンター等の金融機関向けシステム構築を数多く手がけてまいりました。近年では電通および電通グループ各社との協業により、インターネットバンキングの利用を促すプロモーション、定期的な利用状況分析に基づく改善支援(PDCA)サービス、さらに金融機関に特化したウェブサイト戦略コンサルティングサービスなども提供しています。「ライブエンゲージ」を、これらのソリューションやサービスと組み合わせることで提供することにより、金融機関のさらなる顧客満足度向上と収益拡大に貢献します。

isiD は今後も、金融機関の個人向けサービスをシステムとコミュニケーションの両面から支援する、価値あるソリューションを提供してまいります。

<ライブパーソン社 概要>

名称 : LivePerson, Inc.
代表者 : Robert P. LoCascio
所在地 : 475 Tenth Avenue, New York, NY 10018, USA
U R L : <http://www.liveperson.com/>
設立 : 1995 年
従業員数 : 748 人(2013 年 2 月現在)
売上額 : 1 億 5,741 万ドル (2012 年 12 月期)

※コンバージョン: ウェブサイト上から獲得できる最終成果のこと。インターネット広告や企業ウェブサイト、ECサイトなど、サイトの種類によって異なるが、一般的には商品購入や会員登録、資料請求などが成果指標とされる。

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社電通国際情報サービス 金融ソリューション事業部 金融事業戦略部

TEL: 03-6713-7007 E-Mail: g-finmarketing@group.isid.co.jp

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社電通国際情報サービス 経営企画室 広報担当 李 TEL: 03-6713-6100 E-Mail: g-pr@isid.co.jp

関連プレスリリース

- ・ ISiD と電通イーマーケティングワン、地域金融機関のネットチャネル強化に向けたウェブサイト戦略コンサルティングサービスを開始(2012年10月19日)

<http://www.isid.co.jp/news/release/2012/pdf/1019.pdf>

<電通国際情報サービス(ISiD) 会社概要>

社名 : 株式会社電通国際情報サービス(略称:ISiD)
代表者 : 代表取締役社長 釜井 節生
本社 : 東京都港区港南 2-17-1
U R L : <http://www.isid.co.jp>
設立 : 1975年
資本金 : 81億8,050万円
連結従業員 : 2,295人(2013年3月31日現在)
連結売上額 : 727億6,400万円(2013年3月期)
事業内容 : 1975年の設立当初から顧客企業のビジネスパートナーとして、コンサルティングからシステムの企画・設計・開発・運用・メンテナンスまで一貫したトータルソリューションを提供してきました。IT Solution Innovator をビジョンとし、金融機関向けソリューション、製品開発ソリューションをはじめ、グループ経営・連結会計、HRM(人事・給与・就業)、ERP、マーケティング、クラウドサービスなど、幅広い分野で積極的な事業展開を図っております。