

2014年8月21日

各位

株式会社電通国際情報サービス

ISiD、ライフネット生命にウェブ接客サービス「ライブエンゲージ」を提供 ～国内生命保険で初導入、ユーザー行動をリアルタイムで解析し最適な情報を表示～

株式会社電通国際情報サービス(本社:東京都港区、代表取締役社長:釜井 節生、以下 ISiD)は、ISiD が提供する SaaS 型ウェブ接客サービス「ライブエンゲージ」を、ライフネット生命保険株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長兼 COO:岩瀬 大輔、以下 ライフネット生命)が採用し、同社ウェブサイト上で2014年8月より運用開始したことをお知らせします。

「ライブエンゲージ」は、米国ライブパーソン社(本社:米国ニューヨーク州、CEO:ロバート・ロカシオ)が開発し、ISiD が国内金融機関向けに提供しているウェブ接客サービスです。ウェブサイト上のページ遷移などのユーザー行動をリアルタイムで解析し、ユーザーが必要とする情報を、適切なチャネルを通じて適切なタイミングで提供することができます。全世界で8,500社もの企業に導入されており、国内生命保険業界での導入は同社が初となります。

ISiD は、かねてより金融リテール分野のシステム構築を数多く手がけており、特に近年は金融機関のリテール戦略策定、金融商品拡販戦略の立案・実施、非対面領域強化としてのネット戦略コンサルティングサービス提供など、マーケティング領域の支援サービスを強化しています。その一環として、2013年12月より国内金融機関を対象に「ライブエンゲージ」の提供を開始しています。

■導入の背景と活用イメージ■

ネット生保を牽引する存在であり、開業から6年足らずで保有契約件数20万件を突破したライフネット生命は、独創的なマーケティング戦略を展開するとともに、お客さま目線のウェブサイト改善にも注力しています。同社では「ライブエンゲージ」を活用して、保険商品の検討や各種手続きで迷っているユーザーの行動をリアルタイムに捉え、閲覧ページや検索キーワード、滞在時間などに応じて、最適なコンテンツに誘導するポップアップを表示させます。

ライフネット生命保険株式会社 お申し込みサポート部の新井山 仁志氏は次のように述べています。

「当社はインターネットを主な販売チャネルとする新しい生命保険会社です。納得して当社の保険をお選びいただくために、お客さまにとって、わかりやすく、便利なウェブサイト作りを日々心がけています。『ライブエンゲージ』はウェブサイトを訪れたお客さまの行動を的確に捉えることのできるソリューションなので、当社ウェブサイト運営上の課題を解決すると同時に、保険をご検討中のお客さまへのサービス向上に役立つと考えています」

ライフネット生命ウェブサイト: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/>



ユーザーの行動に応じて表示されるコンテンツの一例(赤枠内)。商品説明ページで迷っているユーザーには、資料請求を促すポップアップが掲出される。

【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 コーポレートコミュニケーション室 李 TEL:03-6713-6100 E-Mail: g-pr@isid.co.jp

ウェブ接客サービス「ライブエンゲージ」について

米国ライブパーソン社の提供する「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。ウェブサイト上のユーザー行動をリアルタイムで解析し、「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ー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。全世界で 8500 社、米国では市中銀行の上位 10 行(フォーチュン 500)に導入され、高い実績を上げています。

<http://www.isid.co.jp/solution/liveengage.html>

関連プレスリリース

- ・ 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～(2013 年 12 月 4 日)

<http://www.isid.co.jp/news/release/2013/pdf/1204.pdf>

- ・ 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>

<ライフネット生命 会社概要>

社名	: ライフネット生命保険株式会社
代表者	: 代表取締役社長兼 COO 岩瀬 大輔
本社	: 東京都千代田区麹町二丁目 14 番地 2 麹町 NK ビル
U R L	: http://www.lifenet-seimei.co.jp/
設立	: 2006 年
資本金	: 210 億 80 万円(資本準備金 105 億 40 万円を含む)
従業員	: 88 人(2014 年 3 月 31 日現在)
経常収益	: 76 億 300 万円(2014 年 3 月期)
事業内容	: ライフネット生命は、相互扶助という生命保険の原点に戻り、「正直に経営し、わかりやすく、安くて便利な商品・サービスの提供を追求する」という理念のもとに設立された、インターネットを主な販売チャネルとする新しいスタイルの生命保険会社です。インターネットの活用により、高い価格競争力と 24 時間いつでも申し込み可能な利便性を両立しました。徹底した情報開示やメール・電話・対面での保険相談などを通じて、お客さまに「比較し、理解し、納得して」ご契約いただく透明性の高い生命保険の選び方を推奨し、「生命(いのち)のきずな＝ライフネット」を世の中に広げていきたいと考えています。

<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	: 2,426 人(2014 年 3 月 31 日現在)
連結売上額	: 739 億 7,000 万円(2014 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。

* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。