

2014年10月9日

各位

株式会社電通国際情報サービス

みずほ銀行がウェブ接客サービス「ライブエンゲージ」を採用 ～大手邦銀で初、リアルタイム・マーケティングの本格活用によりネットチャネル強化～

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、株式会社みずほ銀行(本社:東京都千代田区、頭取:林 信秀)が、ネットチャネル強化の一環としてウェブ接客サービス「ライブエンゲージ」を採用し、同行ウェブサイト上で2014年11月より運用開始することをお知らせします。国内の大手銀行による「ライブエンゲージ」採用は、みずほ銀行が初めてとなります。

「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・提供する SaaS 型のウェブ接客サービスです。ISiD は、ライブパーソン社との業務提携に基づき、主に国内金融機関を対象に本サービスを提供しています。

■背景■ ～広がるリアルタイム・マーケティングを大手銀行が本格活用～

SNS やスマートフォン・タブレット端末の普及に伴い、企業がネット上でのユーザー行動を即時に捉えて、効果的な販促や顧客対応につなげる「リアルタイム・マーケティング」が広がっています。「ライブエンゲージ」は、ウェブ上のユーザー行動をリアルタイムに解析し、その場で最適な情報へと導く「ウェブ接客」を通じて、企業のリアルタイム・マーケティングをさらに進化させるソリューションです。インターネット取引が拡大している銀行業界において、ネットチャネルへのシフトはすでに大きな潮流となっていますが、国内の大手銀行でウェブ接客の手法を取り入れるのは、みずほ銀行が初めてです。

同行はこれまでも、ウェブサイトのマルチデバイス対応やスマートフォン向け非接触 IC 端末の全店導入などの施策を、業界に先駆けて打ち出してきましたが、リアルタイム・マーケティングの本格活用により、さらにネットチャネル強化を加速させます。ISiD は、「ライブエンゲージ」の導入はもとより、金融マーケティング領域における実績とノウハウと生かしたコンサルティングサービスの提供により、同行のマーケティング・パートナーとしてこれを支援してまいります。

■活用イメージ■

みずほ銀行では、「ライブエンゲージ」を活用して、サイトに訪れたユーザーのページ遷移や検索キーワード、滞在時間などをリアルタイムに解析し、接客が必要と考えられるユーザーには、その場で「何かお困りですか?オペレータがおうかがいします」などと語りかけるポップアップを表示させます。ユーザーが承諾すると、チャット形式でオペレータとの会話が始まり、ユーザーは状況に応じたきめ細かな対応を受けることができます。



みずほ銀行サイト上の画面イメージ。
ページ遷移や滞在時間などを解析してユーザーが「困っている」ことをシステムが自動判定し、ウェブ接客への誘導画面を表示させる。ユーザーが承諾すると、チャット形式でオペレータとのやり取りが開始される。

みずほ銀行 個人マーケティング部参事役の西本聡氏は次のように述べています。

「従来、お客さまが当行とお取引いただく際に、ご不明な点がある場合、ホームページ上での検索・閲覧や店舗、コールセンターへお問い合わせいただいております。当行では、『ライブエンゲージ』を活用して、店舗や電話だけでなく、ウェブサイト上でもきめ細かい有人による対応を実現するとともに、お客さまが何にお困りなのか、何を求めなのか、というお客さまの真のニーズ把握にも役立てたいと考えています。今後も、ISiD との包括的なパートナーシップを通じて、さらなるお客さま満足度の向上や新たなサービス開発につなげていきます。」

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、近年はリテール戦略・金融商品拡販戦略の立案・実施や、ネット戦略コンサルティングなどの支援サービスを強化しています。「ライブエンゲージ」をこれらのサービスと組み合わせて提供することにより、金融機関のさらなる収益拡大と顧客満足度向上に貢献してまいります。

関連情報:みずほ銀行による報道発表

http://www.mizuhobank.co.jp/release/2014/pdf/news141009_2.pdf

【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

デジタル・エンゲージメント・プラットフォーム「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の行動をモニターし、「ページ間を何度も往来する」「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。全世界で8500社、米国では市中銀行の上位10銀行(フォーチュン500)へ導入され、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、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～(2014年8月21日)
<http://www.isid.co.jp/news/release/2014/pdf/0821.pdf>
- ・ 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>

<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	: 73,970百万円(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。