

2015年11月16日

各位

株式会社電通国際情報サービス

## ISiD、セディナにウェブ接客サービス「ライブエンゲージ」を提供 ～国内大手カード会社で初導入、ウェブサイト上で最適サービスの選択、 スムーズな手続き完了を支援～

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、株式会社セディナ(東京本社:東京都港区、代表取締役社長:中西 智、以下セディナ)が、カードファイナンス事業強化の一環として採用し、同社ウェブサイト上で 2015 年 11 月 9 日より運用開始したことをお知らせいたします。

「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タイミングで提供したり、ユーザーとオペレータを繋ぎ、よりきめ細やかな対応ができるようになります。全世界で 8,500 社もの企業に導入されており、国内の大手クレジットカード会社での導入は、セディナが初めてとなります。

### ■導入の背景と活用イメージ■

大手カード会社では、カード会員による利用率が高いウェブサイトや、コールセンターに次ぐ重要なチャネルとして位置づけています。一方、カード利用枠の設定や支払方法の変更などサービス内容が充実し、きめ細やかになるにつれサイトの情報量が多くなっており、その中からいかに会員一人ひとりの目的に合った最適なサービスを選択し、必要な手続きをスムーズに完了してもらうかが課題となっています。

セディナでは、こうした課題の解決に向けた施策の一つとして、「ライブエンゲージ」を活用したウェブ上での接客サービスを開始しました。サイト来訪者の行動に応じて適切なタイミングで情報を提供し、必要に応じてコールセンターに誘導するなど、能動的な顧客サポートを展開していきます。

具体的には、サイトを訪れた会員(ユーザー)のページ遷移パターンや、滞在時間などをリアルタイムに解析し、サポートが必要と考えられるユーザーには、その場で「ご質問にお答えします。チャットでご相談ください。」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、ユーザーはその時その状況に応じたサポートを受けることができます。

なお、本サービスにおけるオペレータ対応は、セディナのコールセンター業務支援を行うトランスコスモス株式会社が提供しています。



## ■セディナについて■

セディナは、三井住友フィナンシャルグループにおけるコンシューマーファイナンス事業の一翼を担う総合決済ファイナンスカンパニーとして、複合的な決済ソリューションを提供する会社で、2015年3月末現在、約1,763万人のカード会員を有しています。コンタクトチャネルとしてのウェブの重要性は増しており、さまざまな商品・サービスの提供を通じて、カード会員満足度の向上を図っています。

ISiD はかねてより、金融リテール分野において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おり、近年では金融機関のリテール戦略策定、金融商品拡販戦略の実施、非対面領域強化としてウェブサイト戦略コンサルティングサービスなどを提供しています。今後もこれらのソリューションやサービスと「ライブエンゲージ」を組み合わせ、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。

---

### 【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 グローバルテクノロジービジネス部 リテールマーケティンググループ  
TEL:03-6713-7018 E-Mail:g-retail-webse@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 服部 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。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

- ・ 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～(2014 年 10 月 9 日)  
<http://www.isid.co.jp/news/release/2014/pdf/1009.pdf>
- ・ ISiD、ライブ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>

## <セディナ 会社概要>

社名	: 株式会社セディナ
代表者	: 代表取締役社長 中西 智
東京本社	: 東京都港区港南二丁目 16 番 4 号
U R L	: <a href="http://www.cedyna.co.jp">http://www.cedyna.co.jp</a>
資本金	: 82,843 百万円
従業員数	: 3,136 名(2015 年 3 月末時点)
営業収益	: 1,499 億円(2015 年 3 月期)
事業内容	: カード事業、信販事業、ソリューション事業、融資事業、その他

## <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	: <a href="http://www.isid.co.jp">http://www.isid.co.jp</a>
設立	: 1975 年
資本金	: 81 億 8,050 万円
連結従業員	: 2,502 人(2015 年 3 月 31 日現在)
連結売上額	: 782 億 6,700 万円(2015 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。