

2016年8月9日

各 位

株式会社電通国際情報サービス

ソニー損保が「ライブエンゲージ」を採用、 チャットによるウェブ接客サービスを本格導入

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、ソニー損害保険株式会社(本社:東京都大田区、代表取締役社長:丹羽 淳雄、以下 ソニー損保)が、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」を採用し、2016年5月からPC・スマートフォンの両サイトでチャットによる顧客サポートサービスの提供を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す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。

■導入の背景■

ダイレクト自動車保険で13年連続売上 No.1 を誇るソニー損保は、創業当初から顧客の信頼・満足度の向上を重視し、顧客の声に基づいた様々な課題解決活動に取り組んでいます。2015年からは、提供する商品やサービス全般において、ネットプロモータスコア(NPS®)*を用いた課題発見・改善・検証活動を実施しており、今回の「ライブエンゲージ」導入は、こうした活動をさらに加速させる施策の一つに位置付けられています。

店舗を持たないダイレクト型損害保険会社にとって、ウェブサイトはコールセンターとともに最も重要なチャネルですが、業界で高い評価を受けている同社のウェブサイトにおいても、一定数のユーザーは、目的の情報までたどり着くことができなかつたり、必要な手続きを完了できずに途中で離脱したりすることが確認されていました。

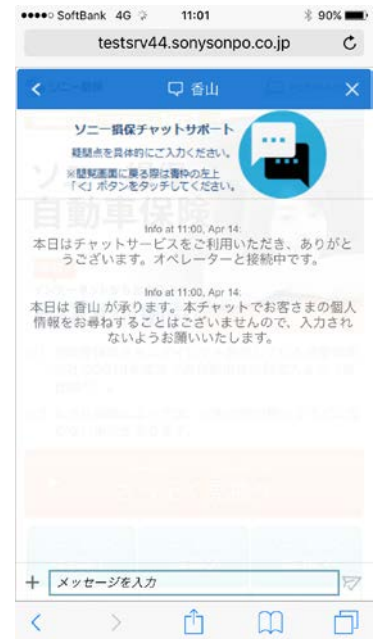
2016年1月から3月まで実施されたトライアル導入の結果、「ライブエンゲージ」を活用したウェブ接客サービス利用者の離脱率は大きく改善しました。同社ではこの結果を踏まえて、本サービスをPC・スマートフォンの両サイトに全面導入することを決定しました。

■活用イメージ■

ソニー損保では、サイトを訪れた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、「お困りですか?お客様の疑問・不安にチャットでお答えいたします」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。また、ユーザーの問い合わせが多いと想定されるページには常設型のボタンを設置し、ユーザーが任意のタイミングでチャットを開始することができます。



<画面イメージ(PC)>



<画面イメージ(スマートフォン)>

ソニー損保 コンタクトセンター運営推進課の西川優氏は次のように述べています。

「ご利用いただいたお客様からは概ね好意的なご意見をいただいております。主に電話の場合と比較して待ち時間が少ないことや、文字でのやり取りのため聞き間違いがない、操作しながら自分のペースで質問ができるなど、繋がりがやすさやテキストならではの分かりやすさが評価いただいている理由と捉えております。また、文字だけお客様とコミュニケーションを取るため、相槌などを入れながら事務的な対応にならないようオペレーションを工夫しております。現在は稼動していない日や時間などがありますので、今後、お客様のためにも1日でも早く全営業日、全営業時間の稼動を行いたいと考えております」

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。

※ ネットプロモータースコア (NPS®) : 顧客ロイヤルティや利用継続意思を測るための指標で、海外では顧客志向を重視した企業に多く採用されている。「この企業(製品、ブランド)を友人や同僚に勧めるか?」との質問に0~10点で回答させ、「推奨者」(10~9点をつけた人)の割合から「批判者」(6点以下をつけた人)の割合を引いた値がNPSとなる。近年、日本でも製造業や金融業を中心に幅広い業界で採用されている。

【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 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 8,500 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、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～(2015年11月16日)
<http://www.isid.co.jp/news/release/2015/1116.html>
- ・ 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>

<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	: 2,559名(2015年12月末現在)
連結売上高	: 56,771百万円(2015年12月期)※9カ月決算
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、HCM(人材・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。