

各 位

株式会社電通国際情報サービス

ISiD、金融機関向け LINE カスタマーコネクト導入支援サービスを提供開始

～「BANK・R コンタクトセンター」とのシステム連携により、マルチチャネルの対応履歴を一元管理～

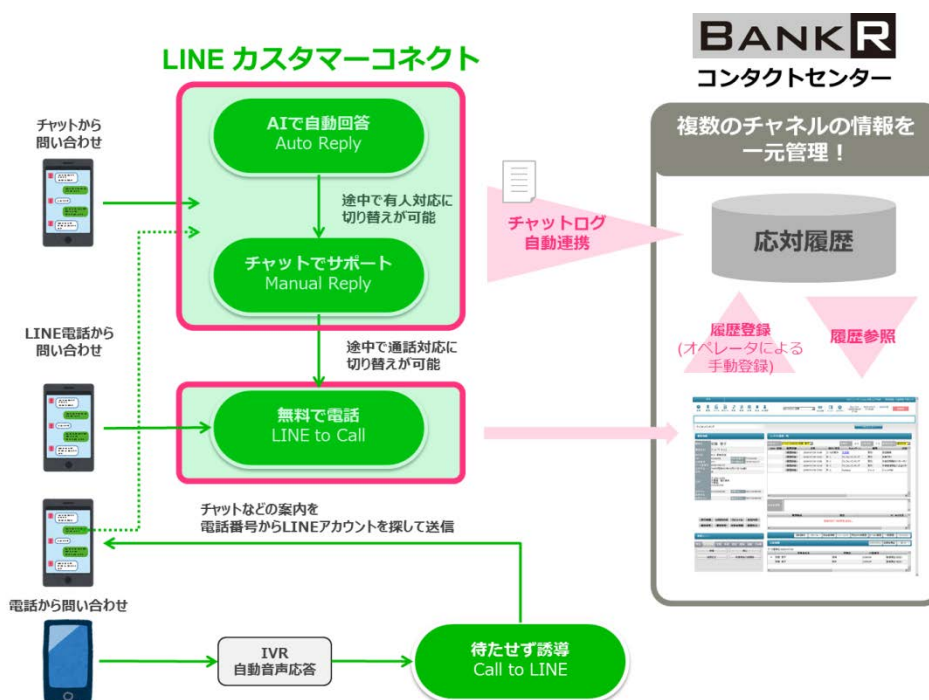
株式会社電通国際情報サービス(本社:東京都港区、代表取締役社長:釜井 節生、以下 ISiD)は、このほど LINE 株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:出澤 剛、以下 LINE)と法人向けカスタマーサポートサービス「LINE カスタマーコネクト」の販売代理店契約を締結し、金融機関のコンタクトセンターを対象に導入支援サービスを開始しました。また、ISiD が開発した金融機関向けコンタクトセンターシステム「BANK・R コンタクトセンター」に「LINE カスタマーコネクト」との連携機能を実装し、今秋より提供します。

■ 背景 ■

金融機関への問い合わせはコンタクトセンターへの電話が最も一般的ですが、受付時間の制限や通話できる環境の確保、自動音声応答からオペレーターにつながるまでに長い時間がかかることなど、ユーザーの利便性の観点で多くの課題が指摘されています。これを解消する手段として、昨今、時間や場所を気にせず気軽に問い合わせができるチャットを活用した対応サービスを導入する金融機関が増加しています。しかしながら多くの金融機関では、チャネルごとに対応履歴を管理しているため、対話中のユーザーの最新状況を把握できないケースが見られ、対応の精度が課題となっています。金融機関においては、最適なチャネル活用により利便性を向上させつつ、顧客満足度の維持・向上を図る仕組みの構築が求められています。

■ 提供サービスの概要 ■

今回提供するサービスは、金融機関のコンタクトセンターにおける LINE カスタマーコネクトのスムーズな導入を支援し、コンタクトセンターシステムと LINE とのシームレスな連携を実現するものです。主な特長は次のとおりです。



(1) 金融機関向けに特化した導入支援サービス

LINE が 2017 年 4 月より本格提供を開始した「LINE カスタマーコネク」の導入を、金融機関向けに特化して支援します。金融機関のコンタクトセンター業務を熟知した ISiD が、販売パートナーとして「LINE カスタマーコネク」の提供および導入支援を行うことにより、現状業務分析から導入後の業務シナリオ策定を含めたトータルなサポートを提供します。

- 「LINE カスタマーコネク」について
LINE 株式会社が提供する、コンタクトセンターが LINE を介して AI や有人によるチャット対応や音声通話対応などをシームレスに行い、状況やニーズに応じた適切なカスタマーコミュニケーションを実現するサービスです。
- 「LINE カスタマーコネク」の主な特長
 - ・ 問い合わせの段階や内容に応じて、AI による自動回答、有人チャット、LINE の通話機能へとスムーズに誘導し、スピーディにユーザーの課題を解決
 - ・ 一般電話から問い合わせがあった際も、自動応答中にシームレスに LINE に誘導し、待たせることなく対応

(2) 「BANK・R コンタクトセンター」との連携により、マルチチャネルの対応履歴を一元管理しシームレスに照会（今秋提供予定）

「BANK・R コンタクトセンター」に「LINE カスタマーコネク」とのシステム連携機能を実装することで、マルチチャネルの対応履歴を一元管理することができます。チャットログは「LINE カスタマーコネク」から自動連携され、オペレーターが手動で入力する対応情報と合わせて「BANK・R コンタクトセンター」の同一画面上で確認することができます。オペレーターは対応中のユーザーの最新情報を即時に照会することができるため、顧客満足度の高い対応を行うことが可能となります。また、LINE 電話の着信も BANK・R コンタクトセンターの画面上で確認することができるため、オペレーターは直前までチャットで対応していたユーザーからの着信であることが一目でわかるようになり、応答直後のコミュニケーションを円滑に進めることが可能となります。

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ンタクト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による接客システムの導入サービスを提供しております。今後も豊富な業務知識とシステム構築のノウハウで、金融機関に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 DX コンサルティング部
TEL: 03-6713-7016

E-Mail: g-DXmarketing@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

BANK・R コンタクトセンターについて

BANK・R コンタクトセンターは、金融業界で多数の導入実績を誇る、マルチチャネル対応型統合 CRM システムです。電話・ウェブ・モバイルなどのチャネルに対応し、統一されたプラットフォームで情報を一元管理することにより、金融機関のコンタクトセンター業務をサポートします。さらに、優れた操作性やユーザビリティに配慮した画面により、オペレーター業務の効率化と生産性の向上を実現します。

https://www.isid.co.jp/solution/bankr_contact.html

<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 : www.isid.co.jp
設立 : 1975 年
資本金 : 81 億 8,050 万円
連結従業員 : 2,635 名 (2016 年 12 月末現在)
連結売上高 : 79,783 百万円 (2016 年 12 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、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。