

2018 年 9 月 27 日

外国人お問合せ音声メニューをスマホに「見える化」で利便性向上

～ 国内初 KDDI エボルバと多言語による新サービススタート ～

株式会社セブン銀行（以下セブン銀行、東京都千代田区、代表取締役社長 舟竹 泰昭）は、株式会社KDDI エボルバ（以下KDDI エボルバ、東京都新宿区、代表取締役社長中澤 雅巳）にて提供する多言語対応ソリューションを導入、サービスを開始しましたのでお知らせいたします。

本サービスは、従来電話にて案内の自動音声メニューをスマートフォン画面に表示化および多言語化にて提供するサービスになります。

これにより、お客さまはスマートフォン画面からご希望のサポートメニューを簡単に見つけることができるようになり、電話の待ち時間解消や問題解決に最適なチャネルを選択することが可能になりました。

【サービスの特徴】

スマートフォン画面に電話・チャットでのお問合せのほか、折返し電話予約等のメニューを表示（下図参照）

【対象者】

セブン銀行口座に関するお問合せ

【対応言語】

英語、タガログ語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、日本語

セブン銀行は、これからもお客さまのニーズをいち早く捉え、技術革新の成果をスピーディーに取り入れることで新サービスの提供に努めてまいります。

◎イメージ図：スマートフォン画面



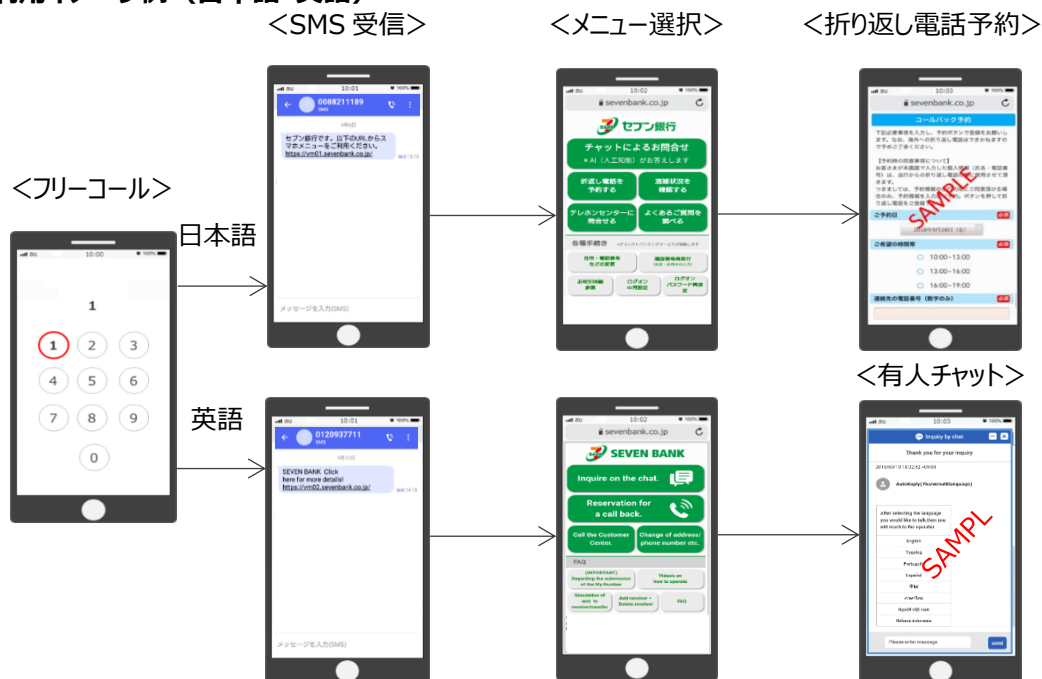
⇒次ページへ続く

【参考】

◇サービス概要

セブン銀行のカスタマーセンター（口座に関する多言語の問合せ窓口）および、テレホンセンター（口座に関する日本語の問合せ窓口）の自動音声ガイダンス（IVR）から「VisualMenu™」を選択いただくと、お客さまのスマートフォンに専用ページ（URL）を SMS（ショートメッセージサービス）でご案内いたします。お客さまは URL をタップするだけで電話、チャット、FAQ、折返し電話予約、海外送金アプリダウンロードなどのカスタマーサポートを素早くご利用いただけるようになります。

◎ご利用イメージ例（日本語・英語）



◎KDDI エボルバのビジュアル IVR「VisualMenu」for touching について

お問合せチャネルを集約したプラットフォームのビジュアル IVR「VisualMenu」は、以下の特長があり、自動音声ガイダンスの待ち時間に対する不満の解消とともに、セルフサービスによる利便性向上と、コンタクトセンター入電数の削減を実現します。

- スマートフォン用アプリのインストール不要
- 企業とお客さまをつなぐお問合せチャネルにスマートフォンから簡単アクセス
- コンタクトセンターの通話待ち時間表示、コールバック予約機能実装

（ URL : <https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/v-menu/v-menu/> ）

■株式会社 KDDI エボルバ について

本 社 : 〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-23-7 新宿ファーストウエスト
 設 立 : 1996 年 5 月
 代表者 : 代表取締役社長 中澤 雅己
 資本金 : 1 億円（KDDI 株式会社 100%出資）
 事業内容 : コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業
 企業 URL : <https://www.k-evolva.com/> サービス URL : <https://www.bpo.k-evolva.com/>

以上