

2022年9月14日

DX 推進とリアルな対応力の両面で CX（顧客体験価値）を追求

～「HDI 格付けベンチマーク」（Web サポート・問合せ窓口）で最高ランクの三ツ星を獲得～

株式会社セブン銀行（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：松橋 正明、以下 セブン銀行）コンタクトセンターでは、HDI-Japan（運営会社：シンクサービス株式会社、本社：神奈川県川崎市、代表取締役：山下 辰巳）が主催する2022年「HDI 格付けベンチマーク（銀行業界）」において、Web サポート格付けと問合せ窓口格付けの両方で最高ランクの三ツ星を獲得しました。セブン銀行コンタクトセンターが Web サポート・問合せ窓口の両方で三ツ星を獲得するのは、2016年以來6年ぶり3回目、2021年3月のお客さまサポート体制の刷新後では、初めてのダブル受賞となります。



Web サポート格付け三ツ星マーク



問合せ窓口格付け三ツ星マーク

セブン銀行コンタクトセンターでは、口座開設等の各種手続き方法やアプリの操作方法など、セブン銀行口座関連の月間約8万件のお問合せに対応しています。年々増加するお客さまからのお問合せに対応するため、DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進とリアルコミュニケーションの対応品質の向上に取り組んでまいりました。特に、2021年3月のCRMシステム（顧客対応システム）の全面更改後は、電話・メール・チャットなどでの対応履歴やダイレクトバンキングサービスの操作履歴等をCRMシステムへ集約し一元管理することで、オペレータが、お客さまに寄り添いながら状況を素早く把握し、的確にご案内することができるようになりました。

また、「端的に手続き方法だけを知りたい」、「夜間でも都合に合わせて問合せしたい」、「母国語の外国語で疑問を解決したい」といった多様なニーズに対応し、お客さまご自身での解決、待ち時間等の負担軽減を目的として、お問合せにおける『ノンボイス*¹対応』を強化すべく様々な取組みを行っています。お客さまが安心・便利にセブン銀行口座サービスをご利用いただけるよう、更なるCX（顧客体験価値）向上を継続的に追求していきます。

■ノンボイス対応の取組み

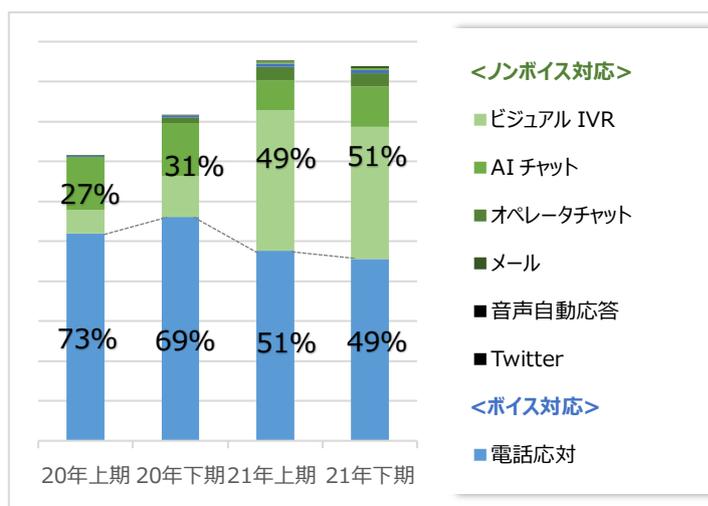
- ・お困りごとをスマホで解決できる9言語の『ビジュアル IVR*²』の活用
- ・チャット対応オペレータ体制の拡充
- ・AI チャットの機械学習の精緻化やFAQの充実
- ・各種手続きのオンライン完結化、オペレータチャットの本人認証方法追加

*¹ 問合せチャネルのうち、電話以外の手段での問合せ対応を指します（AI チャット、有人チャット、メール、ビジュアル IVR、Twitter、音声自動応答による問合せ対応）。近年、スマートフォンの普及やデジタル技術の進展に伴い、電話以外の方法で問合せを希望される方が増加しています。

*² 音声ガイダンスに代わり、スマートフォン画面で問合せメニューを確認できる機能を指します。

■ビジュアル IVR 画面例（日本語・タガログ語）

■ノンボイス率の推移



セブン銀行は、“お客さまの「あったらいいな」を超えて、日常の未来を生みだし続ける。”というパーパスの実現に向けて、さらなるサービスの向上に努めてまいります。

■ご参考

HDI-Japan の格付けベンチマークは、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って審査員がお客さまの立場から評価を行い、三つ星～星なしの4段階で格付けを行うものです。

今回の調査におけるセブン銀行への講評は以下の通りです。

★★★	Web サポート
視覚的に分かりやすいデザインと豊富な選択肢により、求めている情報は探しやすく自己解決することができる。Web サポートで解決できることが多く、センターに問合せをしても Web を理解したスタッフが支援をしてくれる。スマートフォンで即時に情報を得られる。	
★★★	問合せ窓口
担当者個々のスキルは高く質問した内容に対して例を挙げたり、こちらが理解できるよう分かりやすく説明したり、スムーズに解決してくれる。チャットでも初回コンタクト時にポイントを押さえた案内や説明があり、理解しやすく明確な回答を得ることができたので想像を超えた満足度を得られた。	

※HDI-Japan についての詳細はこちら (<https://www.HDI-Japan.com>)

以上