

プレスリリース

2019年2月14日

各位

株式会社電通国際情報サービス

ISiD、Amazon Connect と Salesforce Service Cloud を活用した 金融機関向けフルクラウド型コンタクトセンターソリューションの提供を開始 ～第一弾として、住信 SBI ネット銀行のシステム構築に着手～

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:名和 亮一、以下 ISiD)は、アマゾン ウェブ サービス(以下 AWS)が2018年12月に東京リージョンでの提供を開始したクラウド音声基盤「Amazon Connect」と、グローバルでCRMをリードするセールスフォース・ドットコム(以下 Salesforce)が提供するクラウド型サービスプラットフォーム「Salesforce Service Cloud(以下 Service Cloud)」を活用した、金融機関向けフルクラウド型コンタクトセンターソリューションの提供を開始しました。

導入の第一弾として、住信 SBI ネット銀行株式会社(所在地:東京都港区、代表取締役社長:円山 法昭、以下住信 SBI ネット銀行)向けシステム構築に着手しており、2019年12月の稼働を予定しています。PBX(回線交換)やIVR(自動応答システム)などの音声基盤から対応履歴の管理、さらには勘定系システムとの連携機能まで、すべてを AWS と Salesforce のクラウドで実現するコンタクトセンターシステムの導入は、住信 SBI ネット銀行が邦銀初となります。

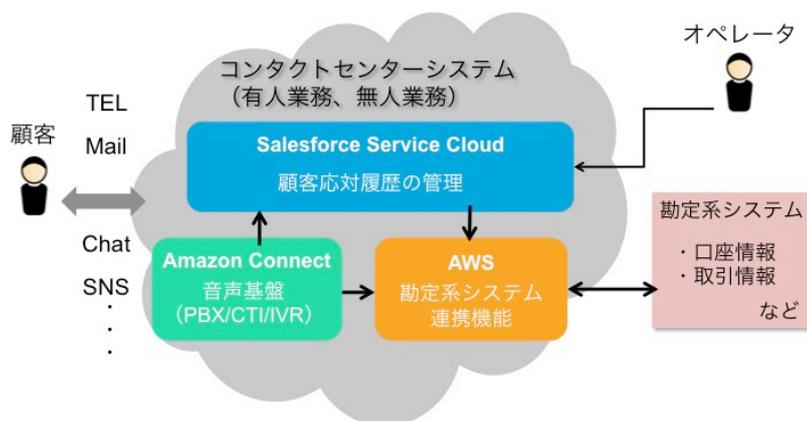
■背景■

近年のスマートフォン利用拡大に伴うライフスタイルの変化により、金融機関のコンタクトセンターは、その役割が大きく変わりつつあります。従来提供してきたテレホンバンクの機能や、問合せ・苦情の電話対応に留まらず、Web やメール、チャットなど、多様化するチャネルに対応した「顧客接点の中心拠点」となっています。そのため金融機関においては、複数チャネルの対応履歴を一元的に管理できるオムニチャネル化への対応が、オペレータ業務効率化の観点からも、また顧客の体験価値向上の側面からも喫緊の課題となっています。

この解決策の一つとして、コンタクトセンターシステムのクラウド化を検討する金融機関が増加していますが、高度なセキュリティ要件が求められる勘定系システムとの連携が不可欠であることや、電話回線敷設などの制約で音声基盤のクラウド化が物理的に困難であったことなどから、これまでは部分的な活用に留まってきました。

■提供ソリューションの概要■

本ソリューションは、音声基盤に Amazon Connect を採用することで施設運用にかかる負荷を極小化し、さらに電話対応を含む全ての対応履歴情報を Service Cloud で一元管理することにより、コンタクトセンターのオムニチャネル化を強力に支援するソリューションです。AWS と Salesforce の両クラウドサービスを活用したシステム構築で数多くの実績を持ち、また金融機関のコンタクトセンター領域でも豊富な知見を有する ISiD が、勘定系との連携を含めたシステムの全体設計や導入プロセスを最適化することにより、フルクラウドでのコンタクトセンター構築を柔軟かつ効率的に実現します。



<ソリューション概要図>

■住信 SBI ネット銀行におけるシステム構築について■

インターネット専業銀行として、使いやすく魅力あるサービスで高い顧客満足度を獲得している住信 SBI ネット銀行にとって、コンタクトセンターは最も重要な顧客接点の一つと位置付けられています。同行では、さらなる顧客体験価値の向上を目的にコンタクトセンターシステムの刷新を決定し、本ソリューションを採用しました。

システム更改のプロジェクトリーダーを務める住信 SBI ネット銀行調査役の佐藤慎吾氏は、次のように述べています。

「Amazon Connect と Salesforce Service Cloud によって、IT 維持コストの削減やコンタクトセンターの運用高度化が可能となるとともに、これまでよりもお客様のご要望をより深く、より細密に理解することで、より優れた顧客体験の提供が可能になると確信しています。今後も住信 SBI ネット銀行は、最先端のテクノロジーを駆使することによる、顧客体験価値の最大化につとめてまいります」

アマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会社 パートナーアライアンス統括本部 統括本部長の渡邊宗行氏は、次のように述べています。

「アマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会社は、ISID による金融機関向けフルクラウド型コンタクトセンターシステムの提供を歓迎いたします。Amazon Connect は、セルフサービスのクラウド型コンタクトセンター構築サービスで、低価格で迅速に小規模から大規模に至るまでコンタクトセンターを構築することを可能にします。また、Salesforce Service Cloud と Amazon Connect を活用することで顧客体験価値向上に寄与するコンタクトセンターシステムの構築が可能となります。ISID の金融機関への豊富な導入実績と知見により、本ソリューションの一層の導入促進を期待しております」

株式会社セールスフォース・ドットコム 常務執行役員 アライアンス本部 本部長の井上靖英氏は、次のように述べています。

「株式会社セールスフォース・ドットコムは、金融機関の“顧客接点改革”を実現する ISID のフルクラウド型コンタクトセンターシステムの提供開始を歓迎します。Service Cloud に ISID の金融業界ノウハウを組み合わせることで、さらなる顧客体験価値を提案いただけることを期待しています」

ISID はかねてより、リテールコミュニケーションに関するコンサルティングサービスをはじめ、コンタクトセンターやインターネットバンキングのシステム構築など、金融機関のマーケティング領域におけるソリューションを多岐にわたり提供してきました。また AWS ならびに Salesforce のソリューションパートナーとして、先進クラウドテクノロジーを活用したシステム構築を数多く手掛けています。本ソリューションは、ISID の有する金融、マーケティングおよびクラウドの各分野における知見を結集し、統合ソリューションとして提供するものです。ISID は本ソリューションの提供を通じ、金融機関における顧客接点改革に貢献してまいります。

【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 ソリューション営業 2 部 南、中島

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部 李、多鹿 TEL: 03-6713-6100 E-Mail: g-pr@isid.co.jp

関連情報

- 金融機関の“顧客接点改革”に向け、Salesforce ソリューションの販売体制強化

<https://www.isid.co.jp/news/topics/2018/0424.html>

<住信 SBI ネット銀行 会社概要>

社名 : 住信 SBI ネット銀行株式会社
代表者 : 代表取締役会長 藤田 万之葉
代表取締役社長 円山 法昭
所在地 : 東京都港区六本木 1-6-1 泉ガーデンタワー18 階
U R L : <https://www.netbk.co.jp/wpl/NBGate>
資本金 : 310 億円

<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 名和 亮一
本社 : 東京都港区港南 2-17-1
U R L : <https://www.isid.co.jp/>
設立 : 1975 年
資本金 : 81 億 8,050 万円
連結従業員 : 2,783 名(2018 年 12 月末現在)
連結売上高 : 91,024 百万円(2018 年 12 月期)
事業内容 : ISID は、社会や企業のデジタルトランスフォーメーションを、確かな技術力と創造力で支えるテクノロジー企業です。金融業務や製品開発の領域で創業以来培ってきた知見に加え、人事・会計など企業活動の根幹を支えるシステム構築の実績、電通グループのマーケティングノウハウ、そして IoT やロボティクス、AI など先端技術の社会実装に向けたオープンイノベーションへの取り組みにより、社会と企業の課題解決に貢献する、価値あるソリューションを生み出し続けています。

* 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。