



東京スター銀行、オムニチャネルの基盤に アバイアのコールセンター向けソリューションを採用

～ 顧客情報管理システムとの一元化により、ワン・ツー・ワン・マーケティングを強化 ～

株式会社東京スター銀行(東京都港区、代表執行役頭取 CEO 入江優、以下:東京スター銀行)は、このたび、日本アバイア株式会社(東京都港区、代表取締役社長 和智英樹、以下:アバイア)のソリューションを採用し、コールセンターのシステムを刷新いたしました。東京スター銀行では、拡張性のある本ソリューションと顧客情報管理システムとを一元化することで、お客さまサービスのさらなる向上を実現するとともに、ワン・ツー・ワン・マーケティングを強化し、オムニチャネル戦略を加速してまいります。

【本ソリューション採用で実現できること】

① 顧客情報管理システムとの一元化によるワン・ツー・ワン・マーケティングの強化

顧客情報管理システムとの一元化により、それぞれのチャネルを通じて取得したお客さまの情報をリアルタイムに連携できるため、お客さまとのコミュニケーションにおいて、マルチチャネルで即時対応が可能になります。たとえばコールセンターでは、入電した電話番号から、システムが保有資産などの詳細な属性情報をあわせてお客さま(入電者)を瞬時に認識し、その属性情報などに応じた最適なオペレーターに自動的に回線をつなぎ、受電対応いたします。これにより、お客さま一人ひとりに合わせた、適任者による最適なサービス提供・ご提案が可能になります。なお、入電時にお客さまの保有資産などの属性情報に合わせて受電するラインを分ける本プログラムは、国内では他にあまり例を見ない取り組みです。

② デジタルを主軸としたオムニチャネル化への拡張性ある基盤の確保

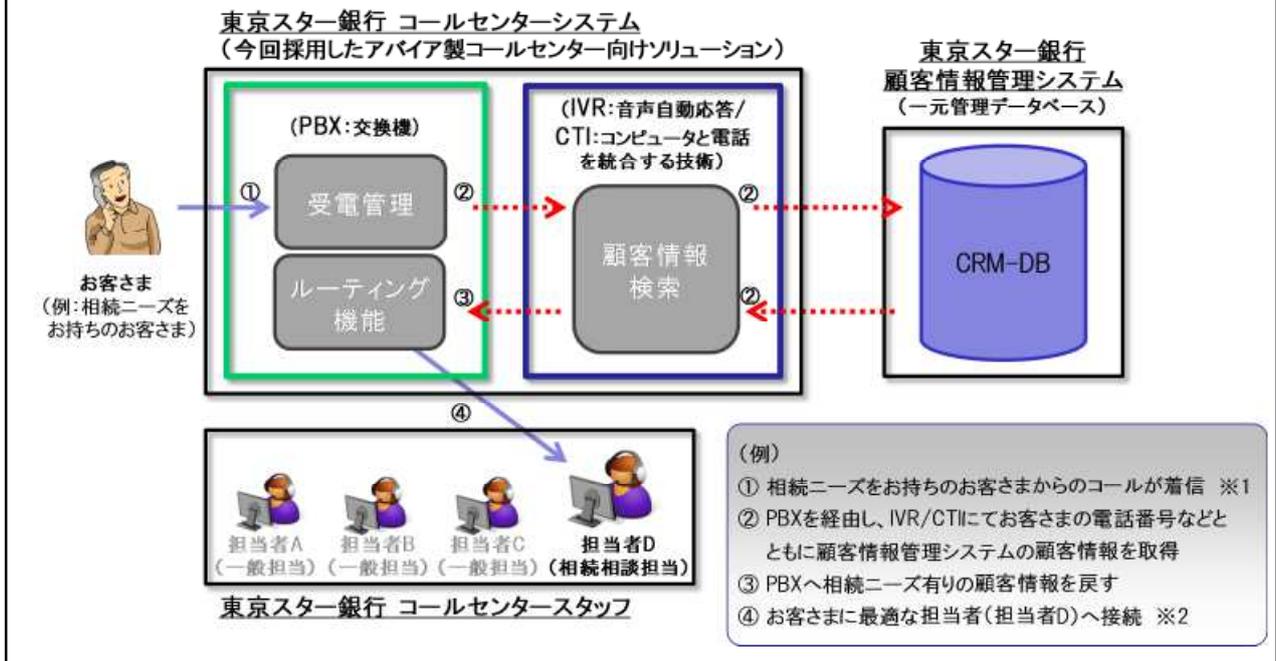
スマートフォンやタブレット端末などのデジタルデバイスの利用者が増える中、たとえば、スマートフォンで「銀行の店舗所在地のお問い合わせ」をされたお客さまへ、リアルタイムにウェブコンテンツ(東京スター銀行 HP 内の店舗紹介ページ:地図有り)をご案内できるようになるなど、オムニチャネルによる先端サービス(場所を選ばずに提供可能な、対面チャネルに準ずる高付加価値なサービス)が実現可能になります。

③ その他の活用

本ソリューションは、架電・受電状況をリアルタイムに可視化できるため、人員配分の最適化を図れ、コスト効率の向上に寄与します。また、将来的には、海外も含めたグループ企業内でのコミュニケーション基盤の共有や連携を可能にし、通信コストの低減やセキュアな環境化でのコミュニケーションなどが実現可能になります。

(ご参考)

顧客情報管理システムとの一元化によるワン・ツー・ワン・マーケティングの強化(イメージ)



※1 東京スター銀行では、全国のお客さまからの入電を、コールセンターへ一元化しています。

※2 お客さまのお取引店の営業担当者へ接続する場合があります。

■東京スター銀行について

「Financial Freedom(ファイナンシャル・フリーダム)～お客さまをお金の心配から解放する～」を企業理念に、資産形成のための情報とアドバイスの提供に特化した新しい形態の銀行店舗であるファイナンシャル・ラウンジを全国に展開しています。ファイナンシャル・ラウンジでは、単に商品を紹介するだけではなく、お客さま一人ひとりに最適な商品・サービスをご提案するコンサルティングサービスを行っています。株主である台湾の民間銀行最大手の CTBC Bank(正式名称: 中國信託商業銀行股份有限公司)が持つ業務ノウハウや幅広いネットワークも活用し、魅力的な商品・サービスの提供に取り組んでいます。

■アバイア(Avaya Inc.)について

アバイア・インク(本社: 米カリフォルニア州サンタクララ)は企業向けコミュニケーションおよびコラボレーションのグローバル・リーダーです。アバイアは、ユニファイドコミュニケーション・ソリューション、コンタクトセンター向けソリューション、ネットワーキング・ソリューションおよび関連サービスを世界中のあらゆる企業に提供します。詳細は、アバイアの Web サイト <http://www.avaya.com> をご覧ください。

日本アバイアについては、<http://www.avaya.com/jp> をご覧ください。

日本アバイア Facebook: <https://ja-jp.facebook.com/avaya.jp>

※Avaya およびアバイアのロゴは Avaya Inc.の登録商標です。その他すべての商標は個々の商標権者に帰属します。