

導入事例 – 株式会社イオン銀行様 –

WEBサイトでの質疑応答を充実させて、お客様にご契約いただくに十分な情報をご提供するために、ハイブリッドチャットサポートシステム Remote Attend をご導入いただきました。

課題

- A. WEBサイトのFAQを補完し、お客様の欲する情報に辿り着きやすくしたい（付加価値向上）
- B. 電話対応の待ち時間を減らし、顧客満足度を高めたい（CS向上）
- C. 電話対応を含めてオペレーター稼働を効率化したい（業務効率化）

解決

- A. FAQを探さなくても、チャットボットでの定形回答、有人での柔軟な情報提供を実現
- B. チャットボットで即答できる上、オペレーターによりきめ細やかな対応を実現
- C. 1名のチャットオペレーターは、同時に複数のお客様対応ができるため、業務の効率化を実現

①お客様は、WEBサイトのチャットバナーを選択し、まずはチャットボットとの質疑応答

②チャットボットで対応し切れない質問に対しては、オペレーターに引き継ぎ

③オペレーターは、チャットボットの対応履歴を見ながら、快適なUIでサポート業務を実施



Remote Attendを選んだ理由は？

オペレーターにチャットボットの履歴を引き継げる！ オペレーターUIが直感的で使いやすい！
コンタクトセンターの運用に沿った設計！ 国産製品で保守サポートも充実！