

2018年4月25日
株式会社みずほ銀行
株式会社 KDDI エボルバ

「双方向 SMS」を活用したサービスの取扱開始について

～到達率 99.9% の KDDI エボルバ「CaLL Assist® EX(コールアシスト EX)」導入で利便性向上～

株式会社みずほ銀行(頭取:藤原 弘治、以下「みずほ銀行」)は、株式会社 KDDI エボルバ(代表取締役社長:中澤 雅己、KDDI 株式会社 100%出資、以下「KDDI エボルバ」)が提供する「CaLL Assist® EX(コールアシスト EX)」を活用し、2018年4月25日より、新たなお客さまサポートサービス(以下、「本サービス」)を開始します。

「CaLL Assist® EX(コールアシスト EX)」とは、国内主要キャリアに直接接続する安定した通信環境のもと、携帯電話の番号に、低コストでメッセージの送受信を行える双方向 SMS(ショートメッセージサービス)機能や、自動応答機能を持つクラウド型ソリューションです。なお、到達率は 99.9%^{*1} の実績があります。

みずほ銀行は、日中ご不在でキャッシュカードを郵送で受け取ることができなかつたお客さまに対して本サービスを提供します。お客さまは、お手持ちの携帯電話からご自身のタイミングでメッセージを確認・回答することができ、みずほ銀行あてに最適な受取方法をご指定いただくことが可能となります。

みずほ銀行は、先進的かつお客さまにとって利便性の高いサービスを提供し、さらなるカスタマーサポートの強化、対応品質の向上に努めていきます。

KDDI エボルバは、真の CX を高める国内最先端のオムニチャネルソリューションをいち早く提供し、従来のコールセンターサービスに加え、クライアント企業様とお客さまにおける次世代のリレーションシップを実現していきます。

※1. 携帯端末側の受信拒否、圏外、電源 OFF および通信事業者による電気通信サービス停止を除く、日本国内利用時の到達率です。

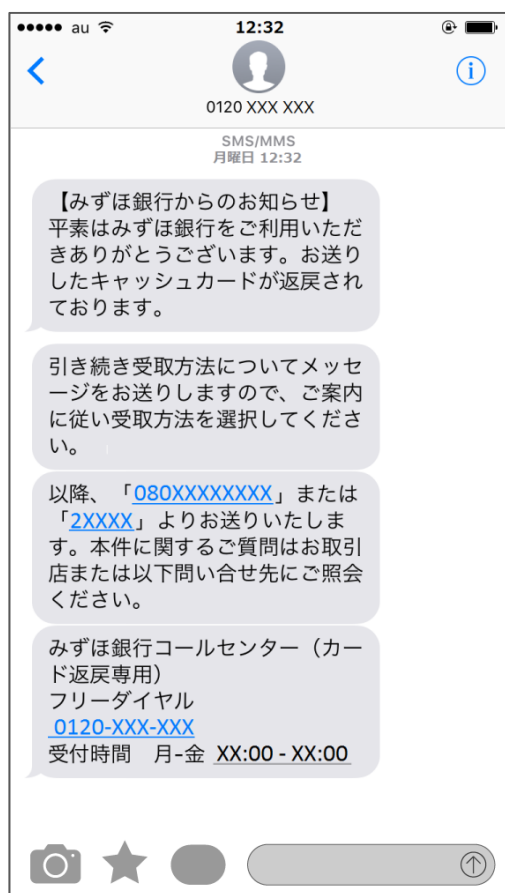
<サービスイメージ図>



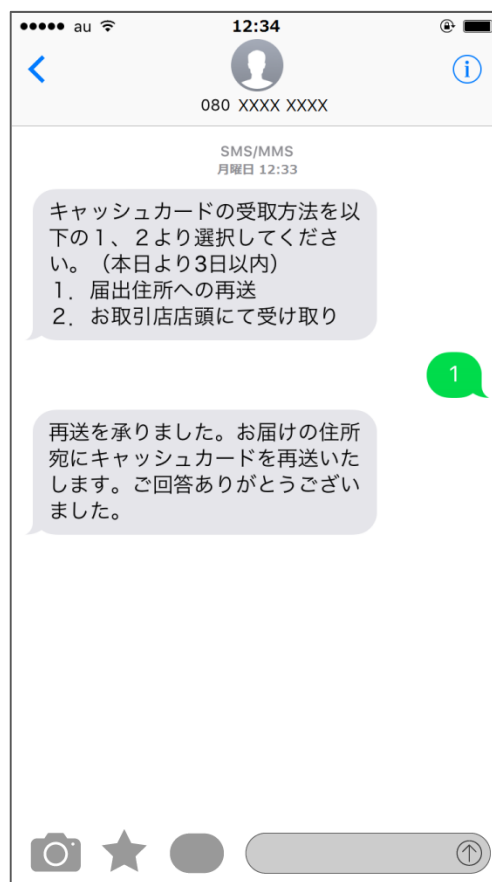
以上

◎配信メッセージ(イメージ)

<ご案内メッセージ画面イメージ>



<受取方法確認メッセージイメージ>



* イメージ画面です。メッセージの表示レイアウト等は、携帯端末機種により異なる場合があります。

* メッセージの送信元表示は通信キャリアによって異なります。

<ご案内メッセージ>

au、docomo をご利用のお客さまには「0120 324 699」、SoftBank をご利用のお客さまには「21061」より通知いたします。

<受取方法確認メッセージ>

au、docomo をご利用のお客さまには「080 7997 1238」、SoftBank をご利用のお客さまには「22892」よりご案内いたします。

◎関連:「CaLL Assist® EX(コールアシスト EX)」サービスページ

<https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/sms/callassistex/>

◎商標

・「CaLL Assist®」は KDDI エボルバの登録商標です。(第 5571668 号)

・その他本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

■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/>