

2014 年 10 月 9 日
株式会社みずほ銀行

次世代チャネル「みずほ Messenger」のサービス提供開始について ～「CS 向上」への取り組み～

株式会社みずほ銀行(頭取:林 信秀)は、次世代チャネル「みずほ Messenger」によるサービス提供を 2014 年 11 月より開始します。

「みずほ Messenger」とは、お客さまの当行ホームページ上でのアクセス状況をリアルタイムに解析し、閲覧状況に応じてシステムで自動的に「口座開設やキャンペーンページ」などの最適な情報をご案内したり、お客さまがお困りとシステムで判定した場合、チャット招待画面を表示し、有人チャネルでお客さまをサポートするサービスです(具体的な活用事例は別紙をご参照ください)。



本サービスは、株式会社電通国際情報サービスとの包括的なパートナーシップ契約に基づき、ライブパーソン社が提供するデジタル・エンゲージメント・プラットフォーム「ライブエンゲージ(※3)」を導入し、サービス提供力 No.1 の実現を目指すものです。

※3 ライブエンゲージとは、ウェブサイト来訪者がスムーズに目的を達成できるよう有人チャネル(チャット)でサポートする仕組みを提供するサービスです。全世界で 8,500 社、米国では市中銀行の上位 10 行に導入されています。

当行は、今後も、お客さまに、「いつでも」、「どこでも」、「ベンリに」、金融サービスをご利用いただけるよう、新サービスの開発へ積極的に取り組んでいきます。

以 上

＜みずほ Messenger で想定する活用事例(将来展望を含む)＞

事例・イメージ (「1～3」を順次実施予定。「4～5」は将来展望)	
1	当行ホームページから、みずほダイレクト申込ページへアクセスされるお客さまに対し、一定期間ご入力がない場合に、当行が操作方法等にお困りではないかと想定(※4)し、チャットへご誘導。その場で、操作方法、入力方法等をチャットでやりとりし、申込も無事に完了いただけるようになります。
2	スマホ向けサービスを紹介する複数ページへのアクセスがあるお客さまに対し、スマホ向けサービスに関心が高いと想定(※4)し、同じタイミングで実施中のスマホ向けキャンペーンを WEB 上に自動表示。スマホ向けサービスのご利用とともに、キャンペーンにもスムーズにご応募いただけます。
3	当行ホームページ上で FAQ を利用されているお客さまに対して、アンケート結果からさらなるサポートが必要と想定(※4)し、チャットへご誘導。FAQに記載以上の内容について、その場でチャットで連絡。ご不明点を解決させていただきます。
4	お客さまが当行ホームページ上で、定期預金や投資信託の商品サービスページを閲覧。資産形成や資産運用にご興味が高いのではないかと想定(※4)し、チャットへ誘導。みずほダイレクトでのお取引や店頭でのご相談、来店予約等をチャットでご案内いたします。
5	お客さまがみずほダイレクトへログイン。投資信託の購入にあたってファンドをいくつか検索、確認しており、長時間閲覧、ログインいただいている状況。有人でのサポートをさせていただく必要があるのではないかと想定し(※4)、チャットへご誘導し、お取引をサポートさせていただきます。

※4 チャットへのご案内は、事前に条件をシステム設定(利用状況に応じて都度変更)しており、当該条件に合致した場合に実施(全てシステムで自動判定対応)