

# Press Release



2014年10月14日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、みずほ銀行の新チャネル「みずほ Messenger」の顧客サポート業務を提供

### Web ユーザーの行動をリアルタイムで解析し、チャットによるきめ細かい接客を支援

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、株式会社みずほ銀行(本社:東京都千代田区、頭取:林 信秀、以下、みずほ銀行)が展開する次世代チャネル「みずほ Messenger」の顧客サポート業務を、2014年11月より提供開始する予定です。

「みずほ Messenger」とは、みずほ銀行の Web サイト上に訪れたユーザーの同一ページの頻繁な閲覧、長時間閲覧などのアクセス状況をシステムで自動判定し、サポートが必要と考えられるユーザーをチャットで支援する仕組みです。具体的には、「何かお困りですか?コミュニケーターにつながりますか?」などのポップアップを表示させ、ユーザーが承諾すると、コミュニケーターとの会話が始まり、ユーザーはその時その状況に応じた対応を受けることができます。

トランスコスモスは、ユーザーをチャットで支援する顧客サポート業務を提供します。

### ■みずほ Messenger イメージ

- ・同一ページの頻繁な閲覧、長時間閲覧などをシステムで自動判定し、みずほ Messenger への招待画面を表示
- ・ユーザーに同意いただいた場合のみ、みずほ Messenger 画面でのやりとりをチャットで開始



トランスコスモスは、チャットを活用した顧客サポートにより、ユーザーを商品購入やサービス申し込みなどに導く取り組みを強化し、今後もお客様企業の売上拡大とコスト削減に貢献してまいります。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です。

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

### (トランスコスモス株式会社について)

私たちは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より付加価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。コンタクトセンターサービスをはじめ、ビジネスプロセスアウトソーシングサービス、デジタルマーケティングサービスなど、それぞれのサービスを単独、または融合させることで、お客様企業にマーケティングの最適化および効率化、EC・通販事業などの売上拡大や、バックオフィスや情報システム運用などの業務効率向上とコスト削減を実現する、総合的なITアウトソーシングサービスを提供しております。さらに、これらのサービスは国内だけでなく、アジアを中心に、グローバルに展開しております。私たちは高品質なアウトソーシングサービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global IT Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)