

オリコのお客さまサポートにビジュアル IVR「VisualMenu」を導入 自己解決できるチャンネルが一目でわかる、お客さまコミュニケーションを最適化

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、お客さまのお悩みや、知りたいことの素早い解決に役立つカスタマーサポートをスマートフォンからワンタップで選択できるビジュアル IVR「[VisualMenu](#)®」を、株式会社オリエントコーポレーション（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：飯盛徹夫、以下 オリコ）の「[オリコカードのお問合せ](#)」に導入し、2021年2月17日よりサービスの提供を開始いたしました。

■ビジュアル IVR でナビゲート、お客さまタッチポイントを最適化

本サービスでは、オリコのお客さまサポートの音声自動ガイダンスから「1（スマートフォン専用の各種お問合せメニュー）」を選択いただくと、お電話いただいたお客さまのスマートフォン宛に SMS（ショートメッセージサービス）でスマートフォン専用のビジュアル IVR の URL をご案内いたします。

お客さまは、スマートフォン上から、AI オペレータ「かなえ」が自動応答するチャットサポートや、Web やメールでのお問合せ、クレジットカードのよくあるご質問など、目的に合わせたメニューを、素早く、簡単に選び、自己解決できるようになります。



本サービスの活用と自己解決が進むことにより、コールセンターが混雑する請求明細確認・支払い日等にお待たせする時間を短縮し、お客さまの利便性向上の実現に寄与いたします。

今後、オリコとその先にいらっしゃるお客さま間の豊かなコミュニケーションの一層の向上に向け、時期によって変動するお客さまニーズに寄り添ったメニューの可変表示や、コールセンターの混雑状況表示、「[VisualMenu](#)」の効果を最大化する機能の実装を提案、提供してまいります。

KDDI エボルバは、今後も、真の CX を高める BPO・コンタクトセンターサービス、最新のテクノロジーを駆使したビジネスソリューションで磨いたノウハウや、知見、技術を通じて、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という二つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

以上

- ・「VisualMenu」は、KDDI エボルバの登録商標です（第 6161141 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。