

## セブン銀行、外国人お問合せ音声メニューをスマホに「見える化」で利便性向上 ～国内初 KDDI エボルバの多言語化「VisualMenu」による新サービススタート～

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中澤雅己、以下「KDDI エボルバ」）は、株式会社セブン銀行（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：舟竹泰昭、以下「セブン銀行」）に、国内初の多言語対応したビジュアル IVR「VisualMenu™（ビジュアルメニュー）」を導入し、2018年9月27日より提供を開始いたしました。

このたび導入した 9 言語対応の「VisualMenu」は、従来電話で案内している自動音声メニューを、多言語に対応してスマートフォンに表示するサービスです。これにより、お客さまはスマートフォン画面からご希望のサポートメニューを簡単に見つけることができるようになり、電話の待ち時間解消や問題解決に最適なチャネルを選択することが可能となりました。

### ■ サービスの特徴

スマートフォン画面に電話・チャットでのお問合せのほか、折り返し電話予約などのメニューを多言語で表示

### ■ 対象者

セブン銀行口座に関するお問合せ

### ■ 対応言語

英語、タガログ語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、日本語

### ◎ イメージ図：スマートフォン画面



### ◎ セブン銀行発表

2018/9/27 「外国人お問合せ音声メニューをスマホに「見える化」で利便性向上～国内初 KDDI エボルバと多言語による新サービススタート～」

URL : <https://www.sevenbank.co.jp/corp/news/2018/pdf/2018092702.pdf>

セブン銀行は、これからもお客さまのニーズをいち早く捉え、技術革新の成果をスピーディーに取り入れることで新サービスの提供に努めてまいります。

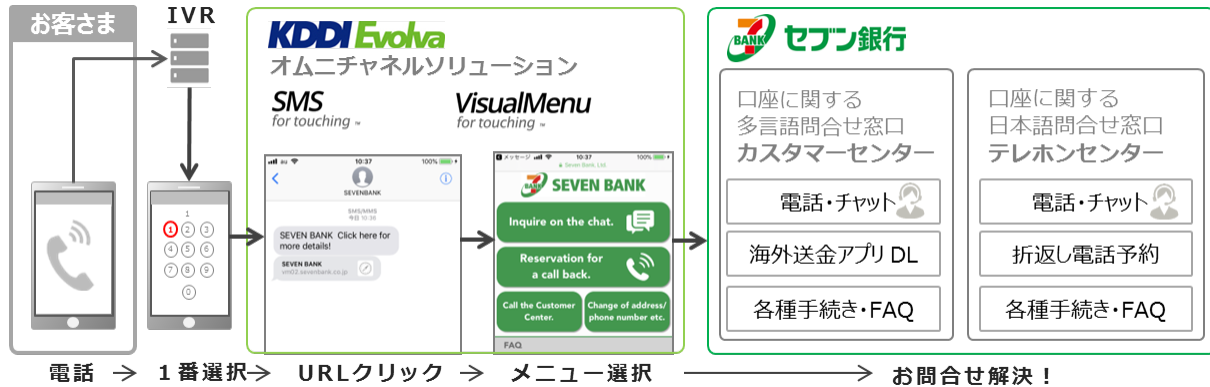
KDDI エボルバは、従来のコールセンターサービスに加え、真の CX（カスタマーエクスペリエンス）を高める新しいソリューションをいち早く提供し、クライアント企業様とお客さまの次世代リレーションシップを実現してまいります。

## ■ サービス概要

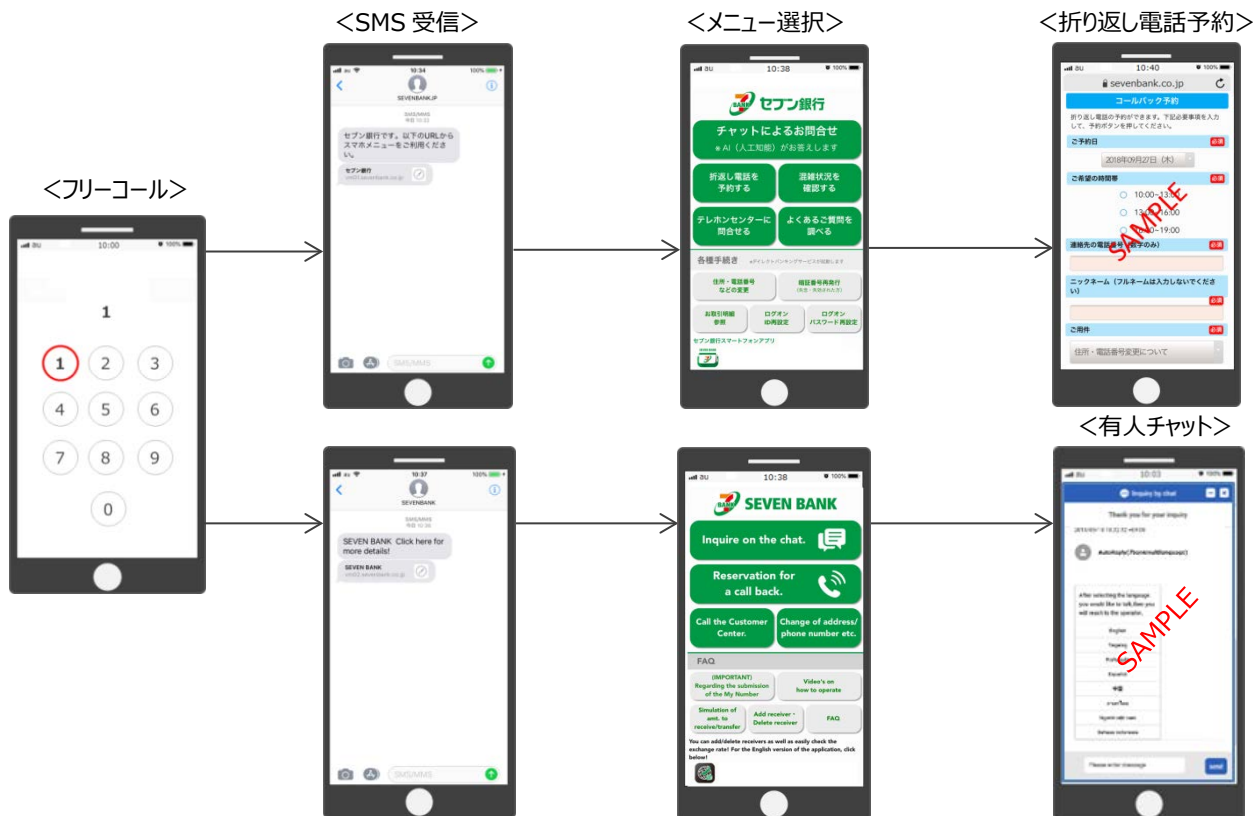
セブン銀行のカスタマーセンターおよび、テレホンセンターの自動音声ガイダンス（IVR）から「VisualMenu」を選択いただくと、お客さまのスマートフォンに専用ページ（URL）をSMS（ショートメッセージサービス）でご案内いたします。お客さまは URL をタップするだけで電話、チャット、FAQ、海外送金アプリダウンロード、折返し電話予約などのカスタマーサポートを素早く利用いただけます。

なお、「VisualMenu」を通知するショートメッセージサービスも 9 言語対応した KDDI エボルバの「SMS」を採用いただいております。

### ◎ イメージ図：「SMS」「VisualMenu」を活用したカスタマーセンターとテレホンセンター



### ◎ ご利用イメージ例（イメージ図は、日本語・英語版です）



### ◎ KDDI エボルバのビジュアル IVR 「VisualMenu」について

お問合せチャネルを集約したプラットフォームのビジュアル IVR「VisualMenu」は、以下の特長があり、自動音声ガイダンスの待ち時間に対する不満の解消とともに、セルフサービスによる利便性向上と、コンタクトセンター入電数の削減を実現します。

- スマートフォン用アプリのインストール不要
- 企業とお客さまをつなぐお問合せチャネルにスマートフォンから簡単アクセス
- コンタクトセンターの通話待ち時間表示、コールバック予約機能実装

（ URL : <https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/v-menu/v-menu/> ）

### ◎ 商標

- 「for touching™」「VisualMenu™」は、KDDI エボルバが商標出願しており、今後登録予定です。
- 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。