

## じぶん銀行「ヘルプ／サポート」サイトで「ビジュアル IVR」の提供開始 問合せメニューと電話混雑状況を可視化、KDDI エボルバのオムニチャネルサービスを採用

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、株式会社じぶん銀行（本社：東京都中央区、代表取締役社長：柏木英一、以下「じぶん銀行」）が 2018 年 10 月 29 日より提供を開始した「ヘルプ／サポート」サイトのビジュアル IVR に、スマートフォンにお問合せチャネルを可視化する「VisualMenu™（ビジュアルメニュー）」を導入いたしました。

「ビジュアル IVR」は、じぶん銀行のお客さまセンターに寄せられるお問合せの内、お問合せ頻度の高い内容について解説するウェブサイトを操作方法の動画を、分かりやすいビジュアルを通じて、スマートフォン画面でご案内いたします。

「じぶん銀行お客さまセンター」等、対象窓口※1の電話混雑状況を確認できるため、お客さまのタイミングでつながりやすい時間帯に電話することによりコールセンターの待ち時間を軽減し、利便性向上に貢献いたします。また、窓口業務の効率化に寄与するものと考えています。

### ■ビジュアル IVR ご利用方法 例 （画像は、実際のサイト画面とは異なる場合がございます。）

じぶん銀行の「ヘルプ／サポート」サイトより、お問合せメニューをタップするだけでご利用いただけます。



じぶん銀行は、2019 年春には「スマホデビット決済」を開始するなど、スマートフォンの特性を最大限活用し、利便性と安全性を両立させた質の高い金融サービスを提供することで、お客さまにより満足いただける金融機関になることを目指してまいります。

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 AI チャットボットなどのオムニチャネルソリューション・サービスを共創、提供し、クライアント企業様とお客さまのスマートフォンを中心としたリレーションシップを実現してまいります。

ビジュアル IVR は、じぶん銀行のお客さまが知りたい、調べたい、手続きしたい金融商品やサービスのお問合せに最適なチャネルをスマートフォンから簡単に選び、スムーズなお問合せ、問題解決につなげるサポートサービスです。

## ■ビジュアル IVR 全体イメージ



## ■じぶん銀行 ビジュアル IVR 概要（※1 対象窓口）

開始日	2018年10月29日
対象窓口	じぶん銀行お客さまセンター／キャッシュカード紛失・盗難／じぶんプラス・ATM手数料
サポート範囲	窓口案内、電話混雑状況、各種手続き案内、スマートフォンアプリ案内、よくあるご質問
端末	スマートフォン

## ■じぶん銀行 お知らせ:スマートフォン向けヘルプページの変更について（2018年10月29日）

[https://www.jibunbank.co.jp/announcement/2018/1029\\_01.html](https://www.jibunbank.co.jp/announcement/2018/1029_01.html)

## ■KDDI エボルバ「VisualMenu」for touching™ について

「VisualMenu（ビジュアルメニュー）」は、以下の特長があり、チャネルの見える化や、コールセンター混雑状況・折り返し電話予約機能により、従来の自動音声ガイダンスの待ち時間軽減、利便性向上、コールセンター・コンタクトセンター入電数の抑制に期待できるソリューションです。

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

- 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コミュニケーションチャネルにスマートフォンから簡単アクセス
- コール／コンタクトセンターの電話混雑状況表示、管理機能実装
- 利用状況検証に利用できるお客さまアクセス・操作ログ出力が可能

© 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。