

KDDI エボルバ、eKYC とバックオフィスを組合せた「eKYC サービス」を正式リリース オンライン本人確認の運営ノウハウで高品質・効率的な設計・運用を提供し CX・DX を推進

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、オンライン本人確認における BPO 業務の運営実績・ノウハウを活かしたソリューション「[eKYC サービス](#)」を 2022 年 2 月 25 日に正式リリースいたしました。

なお、本ソリューションは、株式会社 Liquid（本社：東京都千代田区、代表取締役：長谷川敬起）の「[LIQUID eKYC](#)」および株式会社ショーケース（本社：東京都港区、代表取締役社長：永田豊志）の「[ProTech ID Checker](#)」と、KDDI エボルバのバックオフィスセンターの業務設計・運用をハイブリッドに提供するものです。



eKYC は、犯罪収益移転防止法施行規則改正による郵送書類の本人確認の厳格化以降、お客さま負担の軽減と顧客接点強化による CX 向上、本人確認・審査、書類の管理・廃棄にかかる業務の効率化・コスト削減等を目的とする DX 推進に、金融機関を中心に導入・利用が進みました。

また、これまで契約・アカウント登録の本人確認を対面や郵送で手続きを行っていた携帯キャリアサービスや、不正アクセス等のなりすまし防止策が必要な C2C サービス等のインターネット取引サービス、顧客接点強化に課題が残るバックオフィスセンターでも需要が高まっています。

■eKYC は『システム特性を理解するアウトソーサー選定』が鍵

eKYC は、目的や要件を明確化せずに選定・導入した場合に、利便性や品質、運用面の課題が残り、導入メリットの最大化が図れないケースがあります。eKYC ツールの特性を把握せずに業務設計した場合は想定以上に本人確認に時間がかかり、その結果、お客さまの離脱が見込まれ、企業にとっては機会損失につながってしまうことがあります。

KDDI エボルバの「[eKYC サービス](#)」は、eKYC のシステム特性を理解した上で本人確認業務の顧客接点からバックオフィスの業務までの全体を設計し、eKYC の導入にかかるさまざまな課題を解消して CX 向上と DX 推進を実現します。

● 特長 1. ツールとバックオフィスサービスをセットでご提供

eKYC システムベンダーと連携して目的や要件に最適なシステムを提案するため、スムーズな導入・実装を実現します。

● 特長 2. eKYC を活用した本人確認業務のノウハウと BPO 提供

通信業界における eKYC 運営実績^{※1}とノウハウを活かして、eKYC を導入する業務フローの可視化を行ってから業務設計するため、最適化した BPO を提供できます。

■導入プロセス



CX 向上、DX 推進を実現する「eKYC サービス」は、コンタクトセンターにおける CRM・DX 戦略の新たな領域として機運が高まっています。KDDI エボルバは、今後も、多くの好事例をクライアント企業様、パートナー企業様と共創し、「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2つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

◎関連リリース

- ・ 2021 年 12 月 7 日 [ショーケースと KDDI エボルバがパートナー連携を開始](#)
- ・ 2022 年 1 月 26 日 [Liquid と KDDI エボルバが『LIQUID eKYC』のパートナー連携を開始](#)

※1. KDDI エボルバでは、eKYC での本人確認後の事務処理にかかる対応に、バックオフィス業務を設計、運用している実績があります。

- ・ 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。