

2021年5月27日  
株式会社フィナンシャル・エージェンシー

株式会社フィナンシャル・エージェンシーと Sprinklr Inc. が業務提携。  
金融ブランドの CX 向上のためのサービス提供開始について



株式会社フィナンシャル・エージェンシー（東京都渋谷区、代表取締役社長：齋藤正秀、以下 F A）は、Sprinklr Inc.（米ニューヨーク州、ラジー・トーマス CEO、以下 Sprinklr 社）と業務提携し、企業向けクラウドサービスであり、顧客体験管理(CXM)プラットフォームの「Sprinklr(読み/スプリンクラ、スペル/e 無し)」の提供及び運用サービスを組み合わせたパッケージを共同で拡販することに合意したので、お知らせいたします。

近年、社会におけるソーシャルメディア（Twitter・Facebook・Instagram 等の SNS や LINE・WhatsApp 等のメッセージングアプリ、そしてブログや比較サイトなど）を活用したコミュニケーションの多様化と活発化が急拡大している背景から、企業においては消費者との間における電話・メールおよびホームページ上の問い合わせフォーム等による従来のお問合せ手段に加え、その窓口をオムニチャネル化(オムニは「すべて」の意味)することが急務になっています。

さらには、ソーシャルメディアにより消費者が発信する声の重要度やインパクトは増すばかりであることから、企業がそれら消費者の声を消費者側からお問合せの有無に関わらずいち早く察知、理解し内容に準じた対応、対策をすることが求められています。

FA は、保険会社を中心に銀行・クレジットカード会社等 40 社を超える金融ブランドと提携し、電話・メール・SMS および LINE によるコミュニケーションシステム U-Link の提供と運用によって各社ブランドでの顧客対応サービスを行い高い実績をあげています。さらには、加速度的に変化発展を遂げるソーシャルメディアを統合した新しい顧客体験による劇的な生産性向上を実現すべく、この分野で世界をリードする Sprinklr 社のカスタマーエクスペリエンス管理 (CXM) プラットフォーム「Sprinklr」を導入・運用し高度なノウハウを構築しています。

FA と Sprinklr 社は両社の強みを活かして、企業のオムニチャネル化や消費者の生の声をリアルタイムで取得・分析・アクションを実現できるシステムと運用をパッケージしたデジタルソリューションサービスを共同提供します。これによって企業がソーシャルメディアの知見や対応するためのシステム・サービス運用のノウハウ・実務対応体制の有無にとらわれず速やかにソーシャルメディアへのアクセスを可能にすることによって、課題である顧客体験向上による他ブランドとの差別化と生産性向上を実現し、新しいブランド価値と収益創造に貢献します。

FA は、本取り組みを通じて、提携企業と消費者ならびに提携企業と FA との関係をより良くする「エンゲージメント」が可能なデジタルソリューションの開発・提供体制の構築に邁進することで、主要事業である保険事業との相乗効果を高め、企業ミッションである「安心できる社会保障の提供」を実現してまいります。

#### 【株式会社フィナンシャル・エージェンシーについて】

株式会社フィナンシャル・エージェンシーは「安心できる社会保障の提供」を企業ミッションとして、最先端のテクノロジーを駆使した「保険流通 BPO 事業」「システムソリューション事業」「保険 IoT 事業」によって、保険業界の商品企画開発・販売・サポート・業務処理といった一連のワークフローをデジタル化して高い生産性と付加価値を提供するデジタルトランスフォーメーション=保険 DX 企業です。

会社名 : 株式会社フィナンシャル・エージェンシー  
所在地 : 東京都渋谷区恵比寿 1 丁目 1 9 番 1 9 号 恵比寿ビジネスタワー16F  
代表者 : 代表取締役社長 兼 CEO 齋藤正秀  
創業 : 2007 年 10 月  
URL : <https://www.financial-agency.com/>

#### 【Sprinklr Inc.について】

Sprinklr は、世界をリードするカスタマーエクスペリエンス管理 (CXM) プラットフォームです。私たちは、組織が顧客の話を聞き、顧客から学び、デジタルチャネル全体で顧客に寄り添う為のテクノロジーを提供し、その取り組みを支援をします。Sprinklr Inc.はニューヨーク市に本社を置き、世界中に 2,000 人以上の従業員を擁し、ロレアル、マクドナルド、マイクロソフト、フォーチュン 100 の 50%以上を含む世界で最も価値のある企業の数々を顧客に持ちます。

会社名 : Sprinklr Inc.  
所在地 : 米国ニューヨーク州  
代表者 : Ragy Thomas (ラジー・トーマス)  
設立 : 2009 年  
URL : <https://www.sprinklr.com/>

以 上