

2019年6月24日

丸紅情報システムズ株式会社

横浜銀行がコールセンターに Salesforce のチャットを導入

丸紅情報システムズ株式会社(略称 MSYS/エムシス 以下、エムシス)の取り扱い製品である、株式会社セールスフォース・ドットコム(以下、Salesforce)の Service Cloud および Live Agent が、株式会社横浜銀行(以下、横浜銀行)のコールセンターに導入されました。

横浜銀行はカスタマーエクスペリエンス向上を目的として、Web サイトにチャットによる顧客サポート機能の追加を検討し、オムニチャネルに対応する拡張性とセキュリティを評価して Service Cloud と Live Agent の導入を決定しました。

Live Agent の Web チャット機能は、Web サイトを利用する新たな顧客との接点を創出するとともに、既存のコールセンターのお問い合わせを分散します。さらに、顧客を特定せずに Web サイトへのアクセス情報を主とした顧客管理が可能になります。導入効果として、インバウンドチャットによる顧客満足度向上と従来の顧客層と異なる顧客との接点の確保が期待できます。

MSYS は、今後もオムニチャネル化によるコールセンターの顧客対応機能の拡張を検討している、企業・団体に向けて Salesforce 製品を提案していきます。

【丸紅情報システムズについて】

丸紅情報システムズは、最先端 IT を駆使した付加価値の高いソリューションやサービスを、お客様視点で提供するソリューションプロバイダです。製造・流通・サービス・小売・金融業を中心とする様々な業界の知見と高度な提案力とグローバルな視点から、お客様の差別化に貢献する最先端技術やそれを活用した新しいソリューションの開発力が当社の強みです。ソリューションや製品、サービスを通じて、お客様の期待を超える新しい「価値」の創出でお客様のビジネスを支援します。

<お問い合わせ先>

経営企画部 広報課(プレス関係者窓口)

〒169-0072 東京都新宿区大久保 3-8-2 新宿ガーデンタワー

TEL:03-4243-4040

MAIL:koho@marubeni-sys.com

URL: <https://www.marubeni-sys.com/>

<製品に関するお問い合わせ>

CRM ソリューション事業本部 CRM ソリューション営業部

TEL:03-4243-4310

MAIL:msysgcp@marubeni-sys.com

* 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。

* ニュースリリース記載の情報は発表日現在の情報であり、予告なく変更される場合があります。