

2018年2月28日

No. 18 - 055

株式会社 伊予銀行

WEBチャットサービスを試験導入します！

～商品申込み時のお問い合わせや疑問点等を、有人のWEBチャットサービスですぐに解決～

株式会社伊予銀行（頭取 大塚 岩男）は、お客さまからのお問合せ対応に「WEBチャットサービス」を試験導入いたしますので、下記のとおりお知らせいたします。

この試験導入するサービスは、当行ホームページで新スピードカードローンをお申込みいただく際に、一定時間滞在してお客さまが困っていると判断した場合に、有人のWEBチャットサービスをご案内するもので、お問い合わせや疑問点等をその場ですぐに解決いたします。

今後、この試験導入の利用状況等をふまえて、本格導入を検討してまいります。

なお、このサービスにあたっては、東洋ビジネスエンジニアリング株式会社様のサポートのもと、日本オラクル株式会社が提供する「Oracle Service Cloud」を活用しています。

記

○WEBチャットサービス

項 目	内 容
期 間	2018年3月1日（木）～2018年5月31日（木）
ご利用時間	月曜日～金曜日9時～17時（銀行休業日は除きます）
対 象	当行ホームページ（スマートフォン・パソコン）で新スピードカードローンをお申込みいただくお客さま
ご利用方法	当行ホームページの新スピードカードローン申込み入力ページ（返済用口座あり方式・返済用口座なし方式）で、一定時間滞在してお客さまが困っていると判断した場合に、WEBチャットサービスの招待画面が表示 招待画面でお客さまがWEBチャットでのサポートを希望されますと、サービスが開始 画面のイメージは別紙をご参照ください。

以 上

WEBチャットサービス画面イメージ

1. 新スピードカードローン申込み入力ページ（返済用口座あり方式・返済用口座なし方式）

2. WEBチャット画面

以 上