

2018年2月28日
SBI 損害保険株式会社
株式会社 KDDI エボルバ

SBI 損保、自動車保険のサポートデスクに「ビジュアル IVR」を導入 ～KDDI エボルバのオムニチャネルソリューションで、お客さま利便性を向上～

SBI 損害保険株式会社（本社：東京都港区六本木、代表取締役社長：島津勇一、以下「SBI 損保」）は、株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区西新宿、代表取締役社長：中澤雅己、KDDI 株式会社 100%出資、以下「KDDI エボルバ」）が提供するオムニチャネルソリューションを自動車保険のサポートデスクに導入し、ご相談、お問合せ目的に応じお客さまを最適なメニューへご案内するスマートフォン向けアプリ「ビジュアル IVR」の提供を2018年3月1日より開始いたします。

■ ビジュアル IVR で自動車保険のカスタマーサポートを強化

スマートフォン向けアプリ「ビジュアル IVR」は、自動車保険のサポートデスクにご相談、お問合せいただくお客さまをスマートフォン画面のメニューから問題解決につながるご希望のメニューのご案内するカスタマーサポートサービスです。本サービスでは、電話やメール以外に Web チャット、「LINE」を活用した「カンタンお見積り」サービス、ご契約確認・変更お手続き、サポートデスクの待ち時間や、よくあるご質問の確認等を選択いただけます。

これまで SBI 損保では、お客さまに音声自動ガイダンスからご希望のメニューを選択いただいておりますが、今後は「ビジュアル IVR」により、音声自動ガイダンス確認時間を大幅に短縮し、お客さまが希望されるメニューを最適かつ迅速にご案内することができるため、より利便性が向上するものと考えます。

◎ イメージ図：スマートフォン向け「ビジュアル IVR」画面

< 新規のお客さま向け画面 >



< 既存のお客さま向け画面 >



< コールセンター混雑状況確認画面 >



なお、このたびのサポートサービスには、KDDI エボルバが提供するスマートフォン向けアプリ「ビジュアル IVR」ソリューション、および、クラウド型 SMS 送信サービス「CaLL Assist®（コールアシスト）」を採用しております。

SBI 損保は、「より多くのお客さまの生活に、より大きな安心をお届けするために」という理念のもと、インターネットを最大限活用し、お客さまによりわかりやすく、より利便性の高い損害保険サービスの提供に努めるとともに、お客さまにとって身近で信頼される損害保険会社を目指します。

KDDI エボルバは、真の CX を高める ICT ソリューションと BPO・コールセンターサービスを融合した総合的なオムニチャネルソリューションのさらなる創出、展開を進め、お客さまに利便性、快適性を提供する企業に対し、コミュニケーションの最適化を支援するとともに、企業の新たな価値創出と持続的成長に貢献してまいります。

商標

- ・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。
- ・「CaLL Assist®」は KDDI エボルバの登録商標です。(第 5571668 号)

◎イメージ図：スマートフォン向け「ビジュアル IVR」ご利用フロー



◎関連：KDDI エボルバが提供するオムニチャネルソリューション概要

このたび採用した KDDI エボルバが提供するオムニチャネルソリューションは、以下のような特徴があります。

・スマートフォン向けアプリ「ビジュアル IVR」

1. 電話・チャット・FAQ コンテンツのほか、コールセンターの混雑状況予測確認など、各種カスタマーサポートの最適化を図り、お客さまの問題解決に役立ち、利便性向上に貢献

・「ビジュアル IVR」をお客さまにご案内する SMS 送信サービス「CaLL Assist®（コールアシスト）」

1. KDDI のデータセンター、クラウドプラットフォーム、SMS 送信専用の正規ルートを採用し、高品質、高送達率を実現
2. API や IVR 連携し、オムニチャネル化を推進

サービス URL : <https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/>

■SBI 損害保険株式会社について

本 社：〒106-6016 東京都港区六本木 1-6-1 泉ガーデンタワー

設 立：2006 年 6 月 1 日

代表者：代表取締役社長 島津 勇一

資本の額：329 億円（うち資本金 165 億円、資本準備金 164 億円）

事業内容：損害保険業

企業 URL : <http://www.sbisonpo.co.jp/>

■株式会社 KDDI エボルバ について

本 社：〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-23-7 新宿ファーストウエスト

設 立：1996 年 5 月

代表者：代表取締役社長 中澤 雅己

資本金：1 億円（KDDI 株式会社 100%出資）

事業内容：コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業

企業 URL : <https://www.k-evolva.com/> サービス URL : <https://www.bpo.k-evolva.com/>

【報道関係者様からのお問合せ先】

SBI 損害保険株式会社
マーケティング部
TEL : 03-6229-0061

【報道関係者様からのお問合せ先】

株式会社 KDDI エボルバ
広報窓口：下口、小野、鈴木
TEL : 03-5326-6462
E-mal : adv@k-evolva.com