

## 株式会社空色が池田泉州銀行とともに チャット接客システム「OK SKY」による実証実験を開始

～時間や場所を問わない金融商品提案に向けた第一歩～

株式会社空色（本社：東京都品川区、代表取締役：中嶋洋巳、以下当社）は、株式会社池田泉州銀行（本社：大阪府大阪市、代表取締役頭取：藤田博久、以下池田泉州銀行）におけるインターネットバンキングシステムに対し、チャット接客システム「OK SKY」を用いた実証実験を開始したことを発表致します。



### 運用開始の背景

近年、スマートフォンの普及によりインターネット経由での口座開設申し込みやシステムの使い方や金融商品に関する相談を行いたいお客様のニーズが増えてきたことに加え、ネット銀行の台頭が著しいなど、都市銀行、地方銀行は「リアル店舗」から「インターネット」へ接客の場を柔軟に変化させていくことが急務となっています。このような状況の中、特に地方銀行では、従来強みであった店舗におけるお客様との関係性をインターネット上に再現することで競争優位性を確保することが重要となっており、今般、池田泉州銀行は当社の提供するチャット接客システム「OK SKY」による実証実験を行うことを決定致しました。

## 実証実験の概要

- (1) 期間：平成 28 年 8 月 1 日から 10 月末日（3 ヶ月）
- (2) 実証実験参加者：当社にて募集したモニター（100 名程度）
- (3) 実証実験対象業務：インターネットバンキングサービス利用時の操作等に関する問い合わせを、「チャット」で対応する。

## 導入メリット

「OK SKY」を利用することで、導入企業様では、下記の実現が期待できます。

- ・従来店舗窓口で有していた顧客との接点をインターネット上に持ち、口座開設メリットを説明することでの開設数向上
- ・複雑な商品やサービスについて接客を行うことでの新規申込数増加や、来店誘導後の窓口における申込数増加
- ・チャットログ解析によるお客様のニーズや問い合わせ内容の把握、最適な提案スクリプトの構築。長期的には、従来、店舗窓口で行っていた一人一人のニーズを踏まえた手厚いサポートを、オンラインで再現するとともに、オンラインで気軽に相談したいというお客様のニーズに応えることが可能となります。

### 【共同実験先】

池田泉州銀行

<http://www.sihd-bk.jp>

## OK SKYとは

「OK SKY」とはウェブサイト、EC サイト・アプリケーションを運営する企業に向けて、パーソナルコンシェルジュサービスを実現する SaaS 型チャットサービスです。

ウェブサイトのコンバージョンを向上させるだけでなく、お客様のサイトやアプリケーションの利用率向上やリアル店舗への送客を実現致します。なお、「OK SKY」では EC サイト・アプリ共に同一管理画面で接客することが可能です。



## 【導入企業事例】



OLIVE des OLIVE

今後の展開としては、アパレルのみならず、来訪者の悩みやニーズが多様であり高度な提案の必要性がある金融や不動産業界も含めて、幅広く導入を目指します。

また、2016年8月より蓄積してきたチャットログデータを活用した自動対応システムの提供を予定しています。自動対応システムの導入によって、多数のお客様を同時に対応することが可能になるとともに、コミュニケーションデータの学習によりお客様の嗜好や購入履歴に基づき最も購入率を高めるように返答方法や提案内容を改善していくことが可能となります。

### チャットセンター運営

当社ではチャット接客に関する運用リソースとコンサルティングサービスを提供し、ECサイトの売上高向上支援を行うことで、チャット接客システム導入に関してトータルで支援を行います。

チャット運用のコンサルティングについては、KPIの設定を行い、設定したKPIに基づいて運用状況を定期的に報告し、売上高を高めていくための施策を提案します。また、店舗スタッフへ研修を行うことで、当社独自のチャット接客ノウハウを提供致します。

### 企業概要

社 名：株式会社空色  
本 社：〒141-0031 東京都品川区西五反田 1-32-11 恒信ビル 3F  
代表取締役：中嶋 洋巳  
設 立：2013年10月1日  
資 本 金：8,525万円  
事 業 内 容：Web集客ソリューション「OK SKY」の運営、インターネットビジネス企画・開発・運用

<http://www.ok-sky.jp/>

#### 【本件に関する問い合わせ先】

株式会社 空色 担当：山下

TEL：03-6431-8631 (受付時間 10:00~20:00 土日祝除く)

Mail：info@solairo.co.jp