

「コープデリ宅配」ご利用のお客さまにワンタップでお手続きフォームをご案内 お問合せの多いお手続きをスマートフォンに可視化する「VisualMenu」を導入

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、お問合せチャネルをスマートフォンに集約することでお客さまの利便性向上を図るビジュアル IVR「VisualMenu[®]」を、コープデリ生活協同連合会（本部：埼玉県さいたま市、代表理事理事長：土屋 敏夫、会員生協：関東信越の7生協、以下 コープデリ連合会）に導入し、2020年8月3日より提供を開始しました。

このたび提供開始した「VisualMenu[®]」は、コープデリ連合会の「[コープデリ宅配](#)」ご利用のお客さま（約170万人）から電話でのお問合せが多い「お届け商品の返品」、「ウイークリーコープ利用お休み・利用再開」、「配達担当への伝言」の受付フォームおよびご案内（FAQ）をスマートフォン上に可視化しご案内するカスタマーサポートサービスです。

今後お客さまは、スマートフォンから目的のメニューボタンをタップするだけで、各種お手続き等をスムーズに行うことができますようになります。

■ご利用イメージ「ワンタップで目的のフォームやFAQへ」



※ 音声ガイダンスからのご利用は、8月下旬を予定しております。QRコードからアクセスをお願いいたします。

これにより、お客さまの Web サイト内で専用受付フォームをお探しする時間や、コールセンターが混み合っていた際の待ち時間、音声自動ガイダンス確認時間を大幅に短縮するだけでなく、お客さまのライフスタイルに合わせ 365日 24時間受付が可能になるため、より利便性が向上するものと考えます。

KDDI エボルバは、今後も、真の CX を高める BPO・コンタクトセンターサービス、最新のテクノロジーを駆使したビジネスソリューションで磨いたノウハウや、知見、技術を通じて、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という二つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

以上

© 商標

- ・「VisualMenu」は、KDDI エボルバの登録商標です（第 6161141 号）。
- ・その他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。