

【NEWS RELEASE】

2020年3月30日

各 位

株式会社三井住友銀行
株 式 会 社 JSOL
株式会社エクレクトSMBC チャットボットと Zendesk とのサービス連携について

～三井住友銀行がライセンス提供するチャットボットのマルチチャネル対応を実現～

株式会社三井住友銀行（頭取 CEO：高島 誠 以下「三井住友銀行」）は、株式会社エクレクト（代表取締役社長：辻本 真大 以下「エクレクト」）が販売代理および実装支援する Zendesk(*1)とのサービス連携により、三井住友銀行が日本マイクロソフト株式会社と共同開発した AI チャットボット（以下「SMBC チャットボット」）のマルチチャネル対応を実現しました。

本対応により、SMBC チャットボット(*2)をご利用いただいている法人のお客さまは、Zendesk と併せてご利用いただくことで、簡単なシステム設定のみで、SMBC チャットボットと LINE などのさまざまなチャネルとの連携が可能になります。

また、既に Zendesk をご利用頂いている法人のお客さまは、追加で SMBC チャットボットのライセンス費用をご負担頂き、簡単なシステム設定を行うだけで、SMBC チャットボットの利用が可能となります。尚、本サービスは SMBC チャットボットを提供している株式会社 JSOL とエクレクトが連携し、法人のお客さまに向けご提供致します。サービス提供は、2020年4月1日の開始を予定しております。

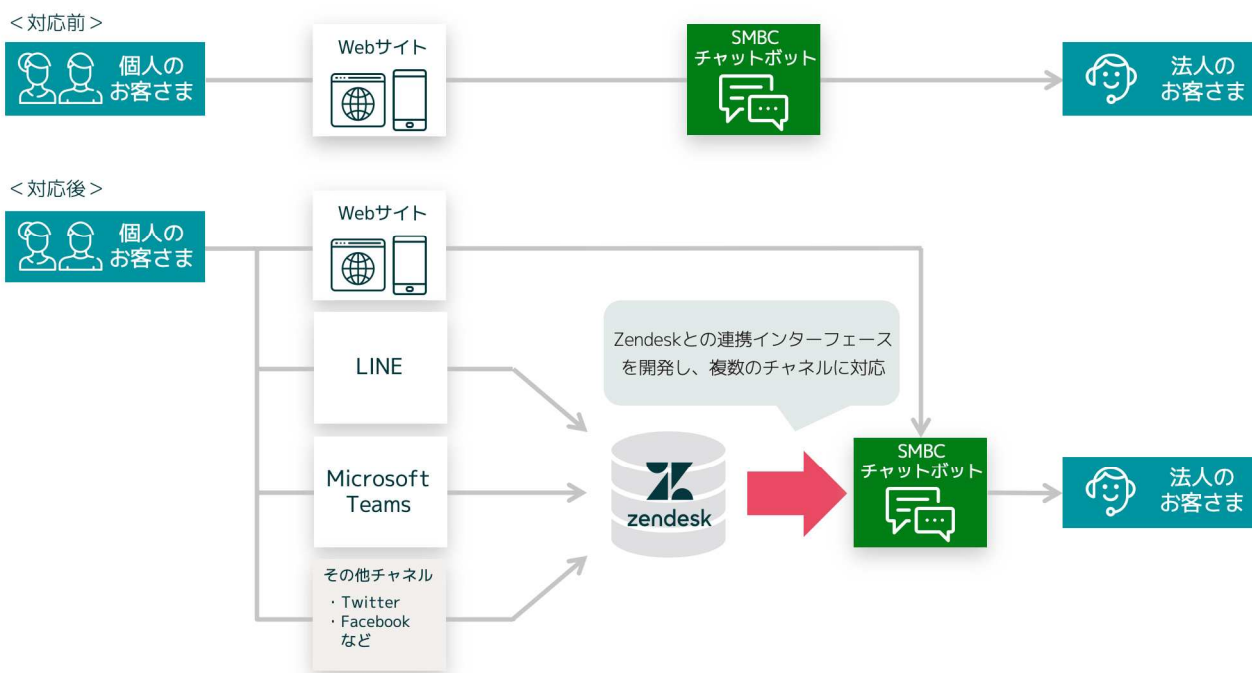
三井住友銀行では、チャットボットのマルチチャネル化を通じ、お客さまのニーズに応え、より便利なサービスの提供や生産性の向上に貢献してまいります。

(*1) Zendesk は、Zendesk 社が提供する、全世界 15 万社以上で利用されているクラウド型カスタマーサービスとカスタマーエンゲージメントのプラットフォームです。

(*2) SMBC チャットボットの提供ベンダーは、株式会社 JSOL、株式会社さくらケーシーエス、日本電気株式会社です。

以 上

【SMBC チャットボットのマルチチャンネル対応イメージ図】



【本サービスの特長】

LINE などのコミュニケーションサービスと連携したチャットボットを導入する場合、チャンネルごとにインターフェース開発を行う必要がなく、導入から利用開始まで短期間かつ低コストで実現できます。

【今後の展望】

将来的にはマルチチャンネル対応だけでなく、法人のお客さまのニーズに合わせ、Zendesk の保有するコールセンター機能や FAQ 構築運用機能など、包括的な顧客接点強化が可能となるよう取り組みを進めてまいります。

【株式会社JSOL】

所在地：東京都中央区

代表取締役社長：前川 雅俊

設立：2006年7月

ホームページ：<https://www.jsol.co.jp/>

JSOLは、ICTコンサルティングからシステム構築・運用までの一貫したサービスで、お客様のより幅広いニーズにお応えできるICTサービスコーディネーターです。

2009年1月、NTTデータ、三井住友フィナンシャルグループ、日本総合研究所との業務・資本提携により、社名を株式会社JSOLに変更するとともに、NTTデータグループおよびSMBCグループの一員として、お客様のビジネスに貢献できるICTソリューションの提供に取り組んでいます。

【株式会社エクレクト】

所在地：東京都世田谷区

代表取締役社長：辻本 真大

設立：2017年12月

ホームページ：<https://zendesk.eclect.co.jp/>

エクレクトは、Zendeskの公認パートナーとして最上位のマスターソリューションプロバイダー並びにマスターインプリメンターに認定されています。

Zendeskの導入支援・データ移行・テンプレートの制作、各種関連アプリケーションの開発、既存システムとの連携などZendeskに関わるサービスをワンストップで提供しております。クラウドサービスを専門に各業界で活躍したプロフェッショナルたちが、お客様のZendesk活用の成功に向けて支援いたします。

本リリースに記載されている内容は予告無く変更することがあります。

本リリースに記載されている製品名、会社名は各社の商標または登録商標です。