

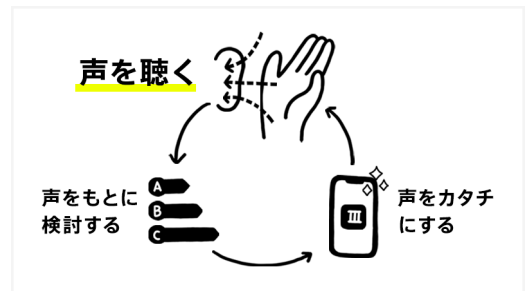
2021.04.08

株式会社みんなの銀行

## みんなの『声』がカタチになる、 フルクラウド型のコンタクトセンターを構築

2021年5月下旬にサービス提供開始予定の株式会社みんなの銀行（取締役頭取 横田 浩二、以下「みんなの銀行」）は、店舗を持たないデジタルバンクだからこそ、お客さまとの直接の接点となるコンタクトセンターを大切なコミュニケーションの場と考えています。そのコンタクトセンターに必要なCRMプラットフォームとして、株式会社セールスフォース・ドットコム（代表取締役会長兼社長 小出 伸一、以下「セールスフォース」）の「Salesforce Service Cloud」、音声基盤にアマゾン ウェブ サービス（以下「AWS」）の「Amazon Connect」を採用したフルクラウド型のコンタクトセンターを構築します。

みんなの銀行では、今後もフルクラウド型の特徴を活かし、様々な最新ソリューションを短期間で柔軟に検証・導入することで、カスタマーエンゲージメントの構築、アクティブサポートによるフリクションレスな顧客体験の提供を目指してまいります。



## コンタクトセンターの目指す姿

みんなの銀行は、サービスコンセプトの一つに「みんなの『声』がカタチになる」を掲げ、お客さまの声（ご意見、ご要望など）に徹底して向き合う顧客起点のサービス提供を目指しています。そのためには、お客さまからのお問い合わせを待つのではなく、カスタマーエンゲージメントの構築やアクティブサポートなどを通して、自ら能動的にお客さまの声を聴き、お応えする取り組みが不可欠であると考えています。

### 1. カスタマーエンゲージメントの構築

お客さま情報の一元管理とお客さま対応履歴の蓄積により、FAQ サイトやチャットボットによるセルフサービスの充実はもちろんのこと、様々なデータを連携・分析し各種機能の改善や新サービスの開発などに活かすことで、お客さまとの価値あるつながりを構築します。

## 2.アクティブサポート

SNSなどの外部チャネルを通して、まだ顕在化していないニーズや要望、不満をいち早くキャッチし、プロアクティブに対応することで、常にフリクションレスな顧客体験の提供を目指します。

また、コンタクトセンター人財の育成に加えて、最新テクノロジーを活用することで、お客さまの声をしっかりと聴く仕組みを構築し、その声をカタチにしていきます。

## 導入背景と今後の展望

みんなの銀行は、2021年5月下旬のサービス提供開始に向けて、スピーディーかつ柔軟性のあるコンタクトセンターの立ち上げを進めています。セールスフォース並びにAWSのクラウドサービスをフル活用することで、短期間での構築が可能であることに加え、従量課金によるコスト効率の高さ、取引量の増加に対する拡張性といったメリットが得られることから、この度、両サービスの導入を決定しました。AWSのようなクラウドサービスには、データ分析、機械学習、ユーザーエンゲージメントなどを支援するサービス群が用意されており、これらをコンタクトセンターで集めたお客さまの声をカタチにしていく取り組みにも活用できると考えます。今後も、お客さまの声を起点とした更なるサービス・顧客体験の向上を目指し、データ分析サービスやマーケティングソリューションなど、さまざまな最新テクノロジーを積極的に導入してまいります。

## パートナー企業からのコメント

### アマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会社

#### 執行役員 金融事業統括本部 統括本部長 鶴田 規久 氏

AWSは、みんなの銀行が、新しいコンタクトセンター基盤としてAmazon Connectを採用いただいたことを歓迎します。ビジネス環境を取り巻く状況が変化するなか、お客様や社員とのかかわり方も迅速に変化に対応することが求められています。Amazon Connectは数分で、低価格かつ需要に合わせてスケーリング可能なコンタクトセンターをセットアップできるだけでなく、多様化する顧客ニーズにより細かく対応できるため、カスタマーエクスペリエンスの向上につながります。セールスフォースのCRMプラットフォームと合わせてご利用いただくことで、お客様に新たな価値を提供いただけることを期待しています。

### 本件に関するお問合せ先

株式会社みんなの銀行 コーポレートコミュニケーショングループ（担当：今村・市原・中原）  
TEL：092-791-9231 E-mail: [pr@minna-no-ginko.com](mailto:pr@minna-no-ginko.com)