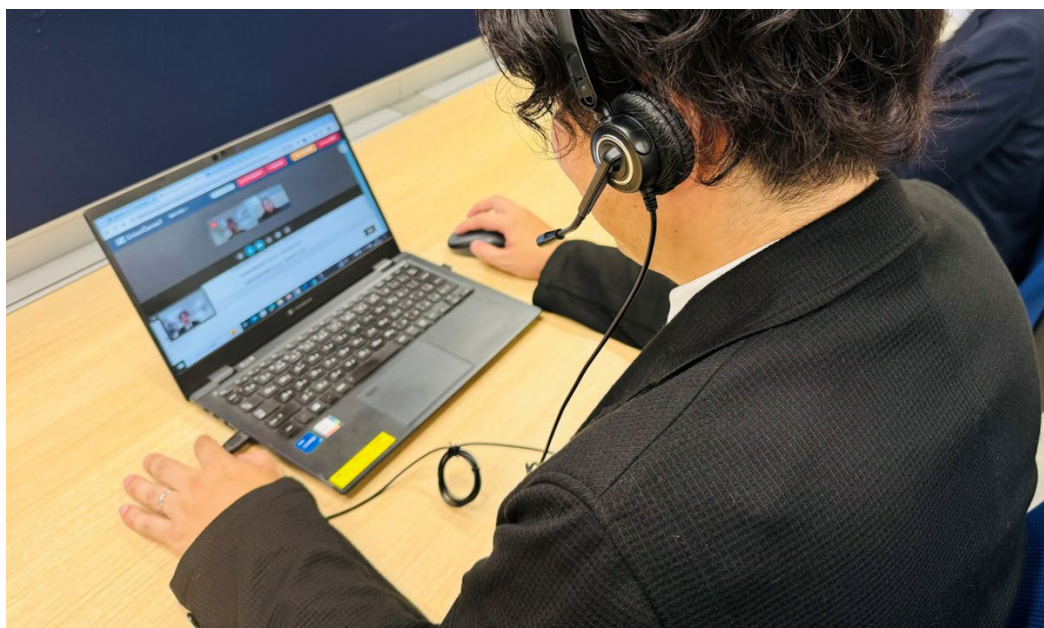


— 銀行、証券、保険など金融機関向け —
ビーウィズ、「支店・店舗統廃合サービス」開始
本人確認や契約までをオンラインで即日完結

ビーウィズ株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役:森本 宏一、東証プライム市場:証券コード 9216)は、銀行や保険など各店舗において対面で提供してきたサービスをオンライン化し、コンタクトセンターに集約する「支店・店舗統廃合サービス」を開始いたします。

当サービスは、ビーウィズが自社開発したオンライン接客／電子契約システム「UnisonConnect(ユニゾンコネクト)」を活用します。これにより、従来のコンタクトセンターには無かったパンフレットや商品等を見せながらの視覚的なサポートや、本人確認・契約手続きまでを電話一本で可能にし、オンラインでも店舗同様のサービスを実現します。



■ **接客のオンライン化と新サービス提供の背景**

金融業界では、人手不足を背景に店舗の統廃合が進み、対面接客をオンライン化するなど、お客様へのご案内をコンタクトセンターへ集約する企業が増加しています。これにより、専門人材の稼働を適正に保ちながら、店舗にかかる賃料や備品などのファシリティコストの削減を実現します。一方で、店舗でのご案内からオンラインでのご案内への移行は、お客様接点の大きな変更であるため、オンラインでも対面接客と同等の質を保てるかが課題となります。

ビーウィズが受託している金融業界のコンタクトセンターでは、証券外務員などの有資格者のオペレーターを育成しています。ここに、自社開発のシステム「UnisonConnect」を活用したサービスを展開することで、オンライン接客においても専門人材による本人確認や申し込みサポートまで、高品質なサービスを提供することができます。これにより、店舗での対面接客と同等の質を維持しつつ、お客様の利便性を向上させることが可能です。

■ ビーウィズの「支店・店舗統廃合サービス」の流れ

1. お客様からの問い合わせを電話で受付
2. オペレーターからお客様のスマホへ UnisonConnect への入室メッセージを送信
3. パンフレット等を画面共有しながら、商品を説明
4. eKYC 技術を活用した顔写真付き証明書とお客様の映像による本人確認
5. 申込フォームの入力方法をオペレーターがご案内
お客様の申し込み内容を確認し、不備解消後、申込完了











■ 金融業界で 20 年以上の実績、専門人材の確保や育成も可能

ビーウィズは、20 年以上にわたり金融業界での業務を受託してきました。その実績を活かし、金融業界における業界知識の理解や業務ルールの整理に加えて、オペレーターが「証券外務員資格」や「損害保険募集人資格」などの資格取得を可能にする教育ノウハウを有しています。店舗での接客から非対面への窓口集約化は、お客様接点の大きな変化であり、企業においてはお客様獲得のチャンスでもある一方、離反するリスクも伴います。そこで、このたび発表させていただく「支店・店舗統廃合サービス」では、お客様の導線設計、センターの設計構築、運用、人材育成について、当社が企画段階より伴走支援を行い、お客様に安心してご利用いただけるコンタクトセンターを実現します。

■ UnisonConnect - ワンストップでオンライン接客と電子契約を完結

UnisonConnect はビーウィズが自社開発したオンライン接客／電子契約システムです。従来のオンライン接客システムでは、本人確認や契約手続きにおいて、対面や書面での対応が必要であるため、1 回の問い合わせで契約まで完了できないことが課題でした。一方、UnisonConnect は、オンライン接客システムとしての機能に加えて、eKYC[※] を用いた通話中の本人確認や、お客様のお申込みフォームへの入力、電子契約を可能にしました。これによって、一度のお問い合わせで商談から契約までを完了することが可能です。

※ eKYC : 「electronic Know Your Customer」の略で、オンライン上で本人確認を完結できる仕組みのこと

	 UnisonConnect	オンライン会議システム	電子契約システム
商品説明	 画面共有機能・描画機能		
本人確認	 eKYCに対応		
申込・ 契約手続き	 電子サイン対応		

■ 今後の展開

AIの到来は、人の可能性を広げ、より高度な応対を少ない教育時間で実現するものと考えます。当社は、これまで培ってきた運営ノウハウ、教育ノウハウを応用し、AIを利活用しながらより高度な応対を可能にすることで、オペレーターの仕事をよりプロフェッショナルなものに進化させていきます。また、今後は、UnisonConnectの機能強化によりコンタクトセンターのサービス向上を実現し、金融業界に限らず、不動産や情報機器販売など、店舗を中心とした業界で非対面化をサポートしていきます。

■ UnisonConnect サービスページ

<https://www.bewith.net/service/omnialink/unisonconnect/>

■ 支店・店舗統廃合サービス（金融機関向け）ページ

<https://www.bewith.net/service/consolidate.html>

■ プレスリリース：ビーウィズ、オンライン接客・契約システム「UnisonConnect」に「見守り接続」機能などの新機能を提供開始

<https://www.bewith.net/topics/20240710.html>

< 参考 > ビーウィズ株式会社 会社概要

クラウド型PBX※「Omnia LINK（オムニアリンク）」を中心としたコンタクトセンターの運営、在宅コンタクトセンターサービス「Bewith Digital Work Place」や、AI-OCRやRPAを活用したデジタルBPOサービス、音声認識による自動モニタリング付き教育プラットフォーム「Qua-cle(クオクル)」など、コンタクトセンター・BPOセンターの運営経験により開発されたデジタルサービスを提供しています。

※PBX（Private Branch Exchange の略）：電話交換機

会社名： ビーウィズ株式会社

所在地： 東京都新宿区西新宿 3-7-1 新宿パークタワー32F

設立： 2000年5月12日

代表者： 代表取締役 森本 宏一

事業内容： 自社開発のクラウド型PBX「Omnia LINK」等のデジタル技術を活用したコンタクトセンター・BPOサービスの提供、および各種AI・DXソリューションの開発・販売

URL： <https://www.bewith.net/>

▼報道関係者お問合せ

ビーウィズ株式会社 経営企画部 Tel：03-5908-3121

担当／形柳 E-mail：PR@bewith.net