

2015年11月16日
株式会社 セディナ

セディナ、ウェブ接客サービス「セディナオンラインサポート」の提供を開始 ～チャットによるリアルタイム接客サービスでCS向上に取り組みます～

三井住友フィナンシャルグループの株式会社セディナ（代表取締役社長 中西 智 以下、「セディナ」）は、11月9日より、ウェブサイト上での接客サービス「セディナオンラインサポート」の提供を開始しましたので、お知らせいたします。

このたびサービスを開始する「セディナオンラインサポート」は、セディナのホームページを訪れたお客さまのうち、一定の条件のお客さまに「ご質問にお答えします」と語りかけるポップアップ等を表示させ、お客さまが承諾すると、セディナのオペレーターがチャットによるサポートをリアルタイムで行うサービスです。

「セディナオンラインサポート」のサービス開始により、ウェブサイトという非対面チャネルでの有人接客を可能とすることで、より一層のお客さま満足向上を図ります。

これからも、セディナは三井住友フィナンシャルグループにおける、個人のお客さまに安全で利便性の高い支払手段を提供する総合決済ファイナンスカンパニーとして、お客さまの期待に応えられるサービスの提供をおこなってまいります。

以上

【本サービスの概要】

項目	説明
サービス提供時間	・10:00～20:00 ※年末年始除く
お問い合わせ内容	・カードショッピングリボ払いに関するお問い合わせ ・ご利用可能額増額のお申込みに関するお問い合わせ ・カードローンのお申込みに関するお問い合わせ ほか
対応デバイス	・パソコン ※対応デバイスについては順次拡大を予定

【「セディナオンラインサポート」の画面イメージ】

- ・セディナのホームページを訪れたお客さまに、一定の条件でポップアップ画像を表示します。
- ・ポップアップ画像の「チャットを開始する」をクリックすると、チャットが開始します。

The screenshot displays the Cedyne website interface. At the top, there is a search bar and navigation links such as "カードの紛失・盗難", "お客様サポート", "よくあるご質問", and "サイトマップ". Below this is a main navigation bar with categories like "個人のお客さま", "法人のお客さま・加盟店さま", and "企業情報". A secondary navigation bar lists services: "カードをつくる", "カードをつかう", "ポイントサービス", "ネットショッピング", "キャンペーン", "優待サービス", and "ローン・保険".

The main content area features a large pop-up window with a red border. The pop-up contains the Cedyne logo, a smiling female operator holding a laptop, and the following text:

ご質問にお答えします。
ご不明な点がございましたら、
チャットでご相談ください。
セディナのオペレーターが
チャットにてお答えいたします。

At the bottom of the pop-up is a prominent red button labeled "チャットを開始する" (Start Chat) with a right-pointing arrow. Below the pop-up is a "× 閉じる" (Close) button.

On the left side of the page, there is a sidebar with sections for "会員専用インターネットサービス" (including "OMC Plus" and a "ログイン" button) and "ショッピング" (with links for "国内でのご利用" and "海外でのご利用").

On the right side, there is a small box with the text: "アイコンの意味" and "別種別のサービスと比較する".