

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

～SMBC 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 をご利用いただ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いただき、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。

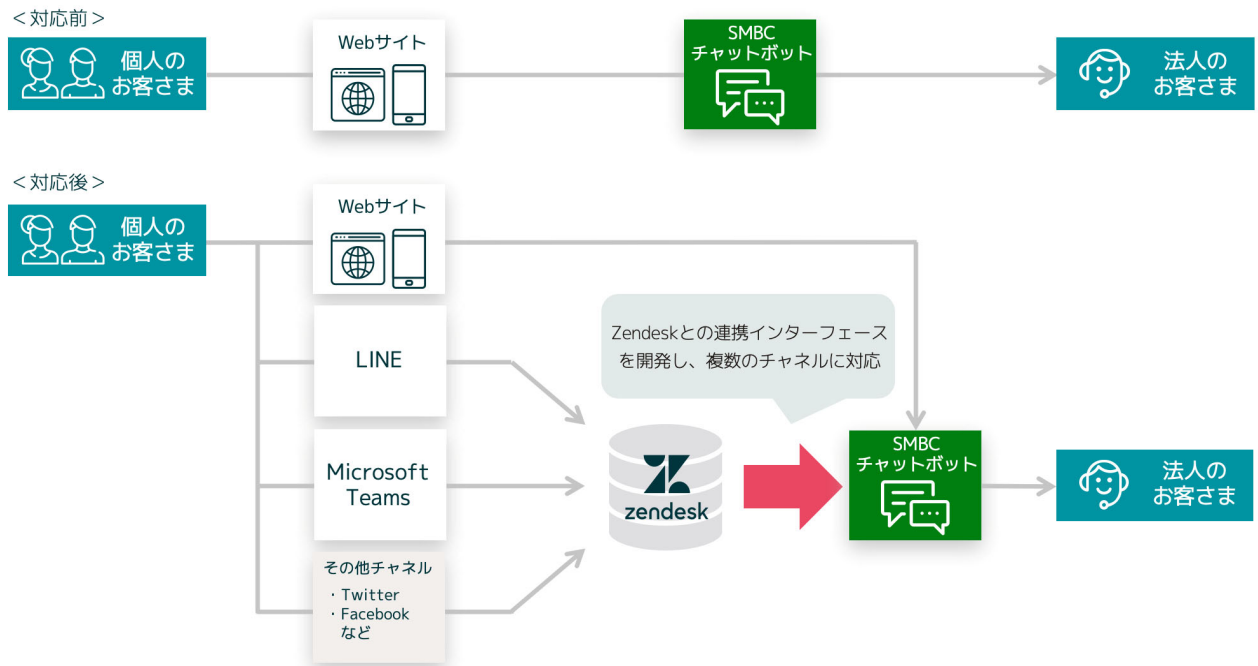
なお、本サービスは SMBC チャットボットを提供している株式会社 JSOL とエクレクトが連携し、法人のお客さまに向けご提供いたします。サービス提供は、2020年4月1日の開始を予定しております。

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。

## 【SMBC チャットボットのマルチチャ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、お客さま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、お客さま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.elect.co.jp/>

エレクトは、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、お客さまの 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。

### 【お問い合わせ先】

#### 株式会社 JSOL

#### 一般のお客さま

株式会社 JSOL 金融・サービス事業本部 松井

TEL: 090-4847-3065 E-Mail: [rfi@jsol.co.jp](mailto:rfi@jsol.co.jp)

#### 報道関係者様

株式会社 JSOL 経営企画本部 新開

TEL: 090-4847-3065 E-Mail: [webinfo@jsol.co.jp](mailto:webinfo@jsol.co.jp)