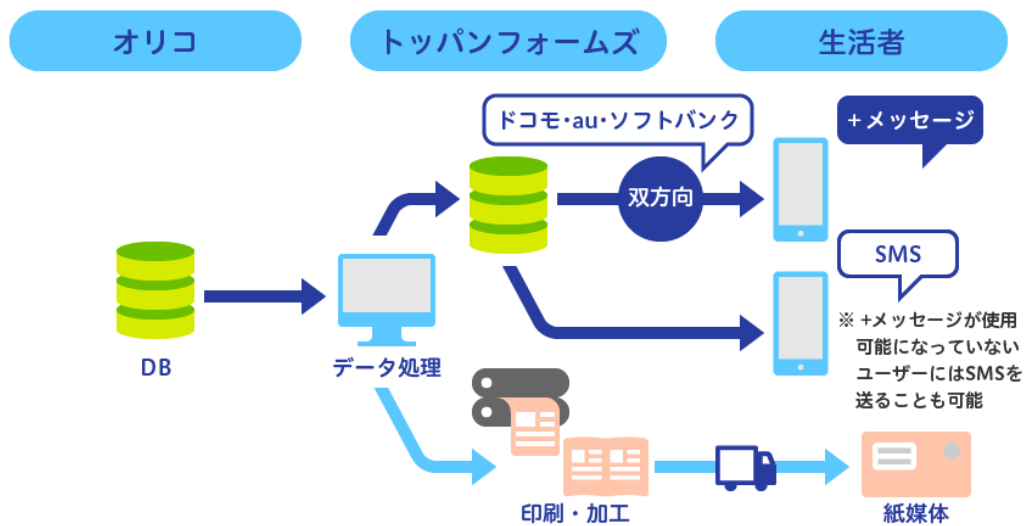


メッセージの安心安全・最適なハイブリッド配信で オリコ様の顧客ロイヤリティ向上に向けた取り組みを支援 顧客接点における企業の課題を解決する「EngagePlus」を提供

デジタルハイブリッドのトッパン・フォームズ株式会社（以下トッパンフォームズ）は、株式会社オリエントコーポレーション様（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：飯盛 徹夫、以下オリコ）の顧客ロイヤリティ向上に向けた取り組みの一環として、メッセージの安心安全かつ最適なハイブリッド配信を実現し、顧客接点における企業の課題を解決するサービス「EngagePlus（エンゲージプラス）」^{*1}が採用されたことをお知らせします。

「EngagePlus」は、「+メッセージ（プラスメッセージ）」^{*2}やSMS（ショートメッセージサービス）などのデジタルチャネルでの通知とデータ・プリント・サービス（DPS）^{*3}での紙の通知を組み合わせ、顧客コミュニケーションの最適化を支援するハイブリッド配信サービスです。生活者の希望に応じたメッセージの最適な出し分けが可能な他、「+メッセージ」を活用した場合には、企業からの情報発信だけでなく「+メッセージ」上で生活者からの問い合わせや各種申し込みなどを受け付けたり、表示した選択肢（チップリスト）へ誘導したりできるなど、生活者と企業の双方向コミュニケーションが可能になります。



EngagePlus サービス提供イメージ

【採用の背景】

オリコ様では、デジタルチャネルの活用による顧客対応スピードの向上やお客さまの意向に沿った通知方法の採用など、顧客ロイヤリティ向上に向けた取り組みを推進しています。また、それらの取り組みにより、顧客コミュニケーションに関する各種コストの削減なども目指しています。

このたび顧客ロイヤリティ向上に向けた取り組みの一環として、以下の効果が期待できる「EngagePlus」をご採用いただきました。

- ・ 携帯電話番号宛てに配信される「+メッセージ」の高い開封率・既読率
- ・ メッセージから Web チャンネルへの誘導が可能
- ・ 配信後のログの取得・分析が可能
- ・ お客さまとの非対面での双方向コミュニケーションが可能
- ・ 株式会社 NTT ドコモ、KDDI 株式会社、ソフトバンク株式会社の携帯 3 社の審査・承認を経て開設された公式アカウントを通じた安心安全なメッセージ配信が可能
- ・ 紙の通知物を受け取りたいお客さまには紙での発送も可能

【今後の展開】

トッパンフォームズは、「EngagePlus」とコールセンターなどの他のコミュニケーションチャネルや決済サービスなどの外部サービスとの連携を強化し、企業の業務改善と生活者の体験価値の向上に貢献していきます。また、金融機関のみならず生活者との接点を持つさまざまな企業に本サービスを展開し、さらなるユースケースの創出を目指します。

以上

*1 「EngagePlus」の特長

① 企業の抱える顧客接点の課題解決

当社が DPS で培った情報伝達のノウハウを活かしたマルチチャンネルでのさまざまなユースケースの提案・提供により、企業の抱える顧客接点における課題の解決やトータルコストの削減を実現します。配信におけるコミュニケーション戦略やシナリオ企画、コンテンツ制作、ログ分析までトータルでサポートすることで継続的な課題解決を支援します。

② 他チャネルとの組み合わせで生活者との関係性を強化

携帯電話番号宛てに送れる「+メッセージ」や SMS の高いリーチ力、開封率を活かした顧客接点の新規創出や改善を実現するだけでなく、スマホアプリや Web サイト、コールセンターなど、他チャネルとの連動による相乗効果も期待できます。

③ 最適化された双方向コミュニケーションの実現による顧客体験の向上

デジタルと紙のハイブリッド配信によって、生活者自身が希望するコミュニケーション手段の選択が可能になります。「+メッセージ」では、SMS では送信できなかった画像に加え、動画や音声などのリッチコンテンツの配信が可能です。さらに同一チャネル上で企業と生活者の最適化された双方向コミュニケーションが可能になるなど、顧客体験の一層の向上が期待できます。

■ 「EngagePlus」の詳細については以下の URL をご覧ください。

URL : <https://solutions.toppan-f.co.jp/solution/8785/>

*2 「+メッセージ」とは株式会社 NTT ドコモ、KDDI 株式会社、ソフトバンク株式会社が提供する、携帯電話番号を利用し企業と生活者の間でメッセージのやり取りができる SMS の機能を拡充したサービスです。「+メッセージ」は世界的に標準化されている RCS (Rich Communication Services) に準拠したメッセージサービスであり、携帯キャリアの審査・承認を経て開設された公式アカウントを通じて企業と生活者の双方向コミュニケーションが可能です。

*3 データ・プリント・サービス (DPS) とは、請求書や明細書、商品案内、ダイレクトメールといった各種通知物の制作を、企画デザイン、設計から製造、個人情報の印字、発送までトータルにサポートするサービスです。

※ 「デジタルハイブリッド」「DPS」は、トッパン・フォームズ株式会社の登録商標です。

※ 「EngagePlus/エンゲージプラス」は、トッパン・フォームズ株式会社にて、商標登録出願中です。

※ その他記載された製品名などは各社の登録商標あるいは商標です。

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先

トッパン・フォームズ株式会社 総務本部広報部 TEL:03-6253-5730