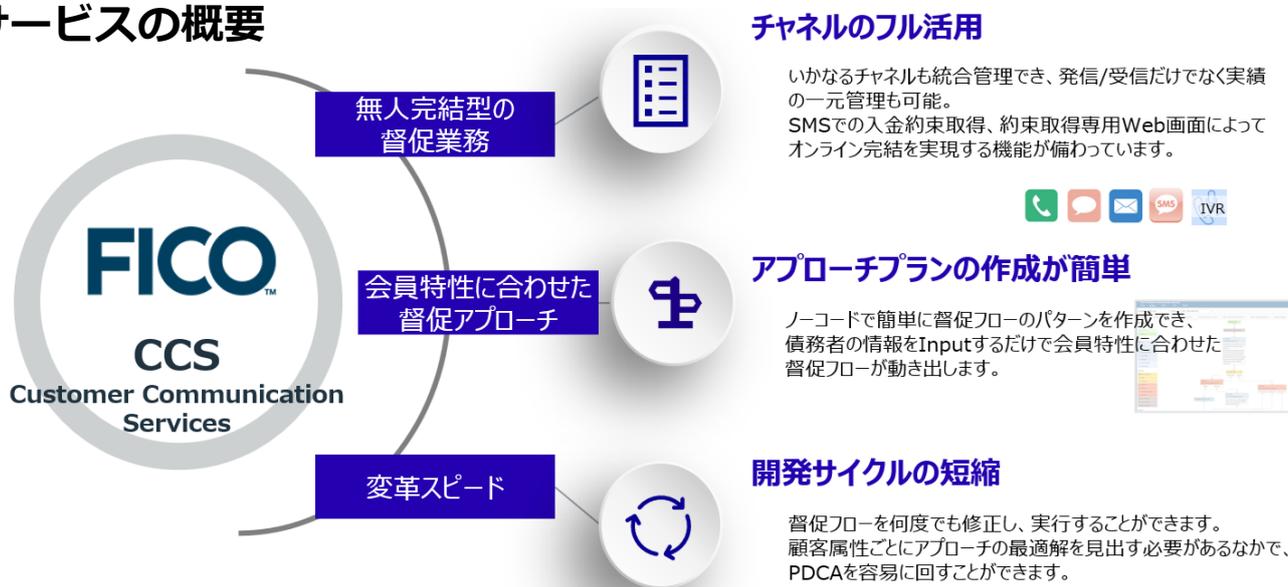


顧客コンタクト業務の効率化とパーソナライズ体験を実現

FICO(Fair Isaac Corporation)は、お客様コミュニケーション基盤やデータ分析、意思決定支援で企業の収益最大化に貢献するソリューションをグローバルに展開し、特に世界の金融機関から高く評価されています。

FICO Customer Communication Servicesは、自動化と高度な分析により顧客対応を効率化する顧客コミュニケーションプラットフォームです。パーソナライズされたコミュニケーションにより、エンゲージメントと成果を最大化します。

サービスの概要



金融業界をはじめとする様々な業界に向けた、オムニチャネルデジタルコミュニケーションプラットフォームです。債権回収、新規顧客獲得、顧客エンゲージメント、詐欺対策の各プロセスにおいて、お客様のコミュニケーション戦略を最適化し、最大の成果を導き出します。

サービスの特長

- 1 多様なチャネルを統合し、自動化された顧客エンゲージメント**

電子メール、SMS、モバイルアプリ、プッシュ通知、Web、IVR（自動音声応答）に加え、必要に応じて人間のエージェントを介したシームレスな対話を実現します。顧客は、自身の都合の良いチャネルから最適なタイミングで情報を受け取ることができます。
- 2 パーソナライズされたコミュニケーション戦略の実現**

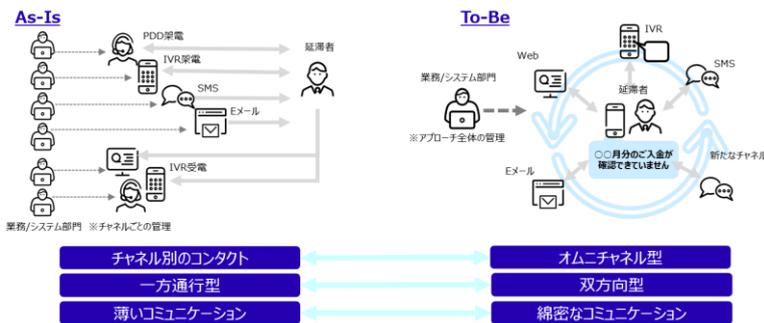
高度にカスタマイズ可能なルールエンジンを搭載、顧客セグメンテーションに基づいた最適なコミュニケーション戦略の選択と実行を可能にします。顧客一人ひとりに合わせたパーソナライズされた体験を提供し、エンゲージメントと成果を最大化します。
- 3 ビジネスユーザーによる柔軟な運用**

ローコード/ノーコードインターフェースを採用しているため、専門的な知識がなくてもユーザーが直感的に操作できます。これにより、カスタマーエクスペリエンスの設計から運用まで、迅速かつ柔軟にコントロールすることが可能です。

主な機能や仕様

債権回収督促業務における課題解決

近年、会員様の特性や行動パターンは常に変化しており、これまでと同じ方法では高い回収率を維持することが難しくなっています。さらに、オペレーターの人件費が高騰していることも事業運営における大きな課題となっています。

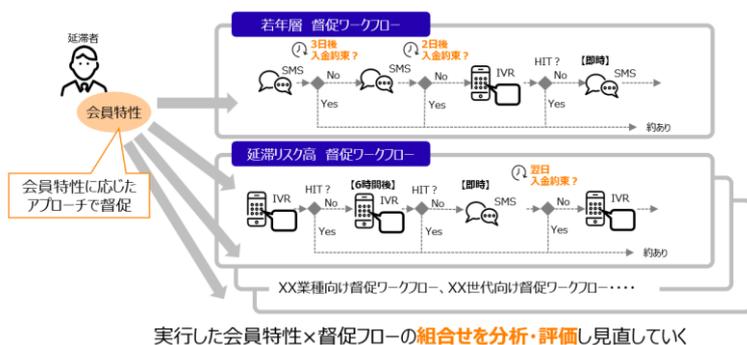


無人完結型の督促業務の実現

コンタクト経路全てを連動（オムニチャネル）させ、延滞者との双方向のコミュニケーションにより、有人対応に匹敵する緻密なコミュニケーションを実現します。

会員特性に合わせた督促アプローチの実現

全会員に対して同じ督促方法をとるのではなく、無数の督促フローが定義でき、会員特性に応じた督促方法に変えることができます。



変革スピードの向上

変化しつづける延滞者の会員特性や行動様式に対し、短いサイクルの督促フロー改善を繰り返し、ROIが最も高い督促方式を確立することができます。

メニュー体系

※全サービスを含むメニュー体系については、お問い合わせください。

サービス名称	課金方式	単位
FICO CCS基本サービス（月額）	月額	環境数
FICO CCS基本サービス（従量）	従量	ケース数
FICO CCSチャネルオプション ○○回線基本料（月額）	月額	回線数
FICO CCSチャネルオプション ○○回線利用料（従量）	従量	メール通数、通話分数など

お客様事例

英国の大手銀行様

お客様ご自身で手続きできるデジタルセルフサービスにCCSを導入。期限内の書類返送者が45%増加、セルフ申請完了率25%増加。

ナショナルオーストラリア銀行様

債権回収業務にCCSを導入し、顧客コミュニケーションの75%の自動化に成功。NPS(Net Promoter Score)が63point向上。人材管理負担の軽減。

圧倒的なグローバルユーザー数

世界中の約100か国、10,000社のお客様にソリューションサービスを提供。特に金融業界での評価が高く、米国最大の金融機関の95%がFICOクライアント。

関連情報

富士通とFICOは、金融業界のデジタル化による業務効率化や収益最大化を支援するためパートナーシップを締結しました。富士通は、FICOの各種サービスを日本を含む金融市場に展開し、お客様の多様化する顧客ニーズへの対応、不正利用対策、リスク管理の強化、DXの推進を支援します。富士通の知見とFICOの先進技術で、金融サービス革新を目指します。

お問い合わせ先

富士通株式会社

[お問い合わせフォーム](#)

