

エンドユーザーと自社アプリの接点を拡大・強化できる Widget 配信プラットフォームサービスの 新サービス「チャット機能」が TOYOTA Wallet で採用

TIS インテックグループの TIS 株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役会長兼社長：桑野徹、以下：TIS）は PAYCIERGE（ペイシエルジュ）の「Widget 配信プラットフォームサービス」に、お客様窓口とエンドユーザー間でコミュニケーションが取れる「チャット機能」を追加することを発表します。本機能は、キャッシュレス決済アプリ「TOYOTA Wallet」での採用が決まっています。

「Widget 配信プラットフォームサービス」は、1つのアプリの中で店舗予約や決済など日常生活のさまざまな場面でサービスを提供したいスーパーアプリ^{※1}事業者と、そのスーパーアプリ上でサービスを展開させたい Widget（ミニアプリ）^{※2}事業者をつなぐプラットフォームです。

今回 Widget 配信プラットフォームサービスに「チャット機能」を追加したことで、お客様とエンドユーザーをオンライン上でダイレクトにつなぎ、常にコミュニケーション手段を確保することが可能になります。

ファーストユーザーとしてトヨタファイナンシャルサービス株式会社、トヨタファイナンス株式会社の2社が提供するキャッシュレス決済アプリ「TOYOTA Wallet」に「チャット機能」とともに採用が決まっています。今後、トヨタ販売店とエンドユーザー間のチャット機能や、トヨタ販売店のバックエンドのシステム等からのチャット機能が順次提供されていく予定です。

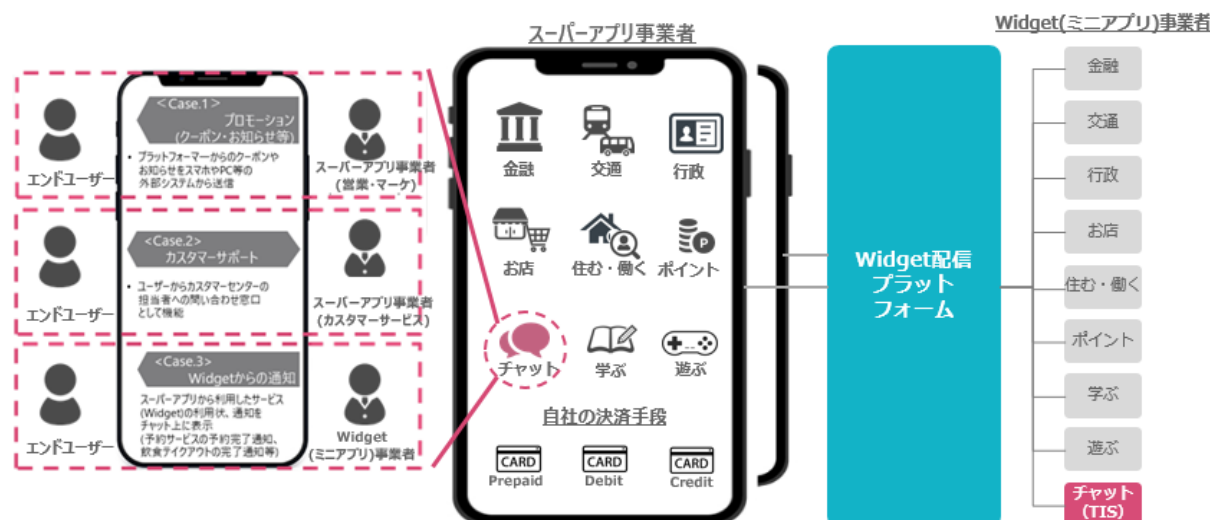
※1: 日常生活のさまざまなシーンで利用できる機能をもつ統合的なモバイルのアプリ。メッセージングやソーシャルメディア、決済、ポイント、Eコマースなどのサービスの「ユーザーID」と「パスワード」などによる「認証」をプラットフォームが実行し、一貫したユーザー体験のもとで統合される。

※2: スーパーアプリ上で稼働する金融や交通、行政、店舗などに向けてサービスを提供するミニアプリの呼称。スーパーアプリと親和性の高い自社や他社のアプリで個別に単独のアプリとして提供されているものもある。スーパーアプリ上で利用できるように対応されている WEB ベースのアプリ。

TIS は、新たに「チャット機能」を追加した「Widget 配信プラットフォームサービス」を以下のような課題を持つスーパーアプリ事業者向けに展開し、エンドユーザー接点の強化や購買機会の拡大につなげます。

- ・ マスエンドユーザーに対して自社サービス、製品の訴求力を上げていきたい企業
- ・ 一定の顧客基盤を持ち、利用頻度の高いモバイルアプリを保有している企業
- ・ 上記のうち、事業者側⇄会員のコミュニケーション手段を拡大したい企業
- ・ 1to1 でフォローアップのアプローチを定期的に行いたい企業
- ・ コールセンターの負荷を軽減したい企業 など

<「Widget 配信プラットフォームサービス」+「チャット機能」のサービス全体像>



■背景

2018年4月に経済産業省が策定した「キャッシュレス・ビジョン」により支払い方法の改革が進み、更に新型コロナウイルス感染症の影響によりキャッシュレス化が加速しています。また、感染防止に伴い人との接触を最小限に抑えるため、アプリを使ったフードデリバリーの利用やECサイトでの購買活動は増加傾向にあります。

そこでTISでは、お客様がエンドユーザーと対面せずに接点を維持・強化できる「チャット機能」を「Widget 配信プラットフォームサービス」に追加することで、細やかな顧客サポートを可能にし、購買機会の拡大やお客様満足度の向上に貢献します。

■「Widget 配信プラットフォームサービス」の「チャット機能」について

「チャット機能」は「Widget 配信プラットフォームサービス」の新機能で、以下のような効果が期待できます。

・既存チャネルの業務負荷軽減

コールセンターのように、場所や特別なシステムを導入する必要がなく、オペレーターのアサインのみでチャット機能を開始できます。また、エンドユーザーからのお問合せ分散によるコールセンターなど、既存窓口の業務負荷を軽減する事が可能です。

・高い応答率でのコミュニケーション確保

チャットメッセージは従来のメールやコールセンターのアウトバウンドよりも高い開封率、応答率が見込めます。また、エンドユーザーと直接つながれるため、従来のプロモーションよりも訴求力の高いプロモーションを行うことが可能です。

・自社アプリ内でコミュニケーション完結

従来のWidget(ミニアプリ)事業者とエンドユーザーとのコミュニケーションは、メール・電話・外部のメッセージングサービスを利用するものが一般的でした。本サービスを利用する事で他のメッセージングサービスを経由せず自社アプリ上でエンドユーザーとコミュニケーションが可能になります。これによりユーザーとの接点拡大、UXが向上します。

■TOYOTA Wallet での「チャット機能」導入

TOYOTA Wallet では、2021 年初夏より TIS の「Widget 配信プラットフォームサービス」を活用し、「チャット機能」をはじめとした利便性の高い機能をエンドユーザーへ提供する予定です。今回の「チャット機能」は、トヨタ販売店と車両購入を検討するエンドユーザー、また既に購入されているエンドユーザーをつなぐコミュニケーションサービスとして提供します。

■トヨタファイナンスからのエンドースメント

トヨタファイナンス株式会社 モバイルペイメント企画部 堀場 謙志氏は、次のように述べています。

「私たちトヨタはお客様の日常決済の利便性向上ならびにモビリティ社会の基盤づくりに貢献するプラットフォームとなる決済アプリ「TOYOTA Wallet」を展開しています。今回、トヨタ車をお持ちのお客様、トヨタ車購入をお考えのお客様の利便性を高めたいと思い、チャット機能の導入を決めました。今回チャット機能を通じ、お客様のより近くで便利なサービスを提供していきたいと考えております。TIS のチャット機能を採用する理由は、数あるチャット製品の中で、機能的な充足度が高いこと、TOYOTA Wallet とシームレスな連携が可能であること、リーズナブルな価格、実質 3 か月程度の短期導入など総合的に優れたサービスであると考えたからです。」

■TOYOTA Wallet について

トヨタファイナンシャルサービス株式会社、トヨタファイナンス株式会社の 2 社が提供するスマートフォン決済アプリです。「iD」による電子マネー決済、指定クレジットカードによる後払い決済、QR コード/バーコードによる即時決済といった複数の支払い手段を搭載しています。今後、サービスを拡充し、消費者の生活に根差したアプリを実現予定です。

■「Widget 配信プラットフォームサービス」について

「Widget 配信プラットフォームサービス」は、TIS が提供する決済ソリューションブランド「PAYCIERGE (ペイシエルジュ)」のサービスの一つで、アプリ・サーバへの影響を極小化しながら良質な UX の Widget (ミニアプリ)を手軽に導入する事ができるプラットフォームサービスです。

自社アプリの機能を多様化させたいスーパーアプリ事業者には、最小限の手間でさまざまな Widget (ミニアプリ)を提供します。自社サービスの利用を高めたい Widget (ミニアプリ)事業者には、一度の接続で多様なプラットフォームと接続できるサービスです。詳細は以下 URL をご参照下さい。<https://service.paycierge.com/solution/widget-delivery-platform-service/>

■「PAYCIERGE」について

TIS の決済ブランド「PAYCIERGE」は、決済を必要とするすべてのお客様に、利便性の高い、安心できるしくみを提供する決済ソリューションの総称です。日々進化する決済ビジネス市場のニーズに合わせ再整理した新コンセプト「PAYCIERGE 2.0」では、アライアンス活用による「つながり」の強化、オープン API 基盤による「つながり」の強化、海外市場での展開など、「つながり」をテーマにビジネスの成功を幅広くお手伝いします。詳細は以下、URL をご参照下さい。https://www.tis.jp/service_solution/paycierge/

TIS 株式会社について (<http://www.tis.co.jp/>)

TIS インテックグループの TIS は、SI・受託開発に加え、データセンターやクラウドなどサービス型の IT ソリューションを多数用意しています。同時に、中国・ASEAN 地域を中心としたグローバルサポート体制も整え、金融、製造、流通/サービス、公共、通信など様々な業界で 3000 社以上のビジネスパートナーとして、お客様の事業の成長に貢献しています。

TIS インテックグループについて

TIS インテックグループはグループ社員約 2 万人が一体となって、強みを活かし、国内および海外の金融・製造・サービス・公共など多くのお客様のビジネスを支える IT サービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムーバーとして、未来の景色に鮮やかな彩りをつけていきます。

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

◆報道関係からのお問い合わせ先

TIS 株式会社 企画本部 コーポレートコミュニケーション部 橋田/高橋

TEL : 03-5337-4232 E-mail : tis_pr@ml.tis.co.jp

◆本件に関するお問い合わせ先

TIS 株式会社 サービス事業統括本部

デジタルトランスフォーメーション営業企画ユニット PAYCIERGE 総合窓口

E-mail : paycierge@ml.tis.co.jp