

JOYO BANK NEWS LETTER

2020年1月14日

＜銀行初！お客さま同士で24時間365日問題解決できるWebコミュニティを提供＞ 顧客参加型Q&Aコミュニティ「OKBIZ. for Community Support」の導入

常陽銀行（頭取 笹島 律夫）は、このたび、お客さま同士での質問や回答のやりとりを可能とする、インターネット上の顧客参加型 Q&A コミュニティサイト「OKBIZ. for Community Support」を導入しますので、下記のとおりお知らせいたします。

本件は、株式会社オウケイウェイヴ（代表取締役社長 松田 元）が提供するサービスを導入するもので、お客さまは当行の商品・サービス内容、手続き方法などについて、いつでもどこでも匿名で質問や回答のやりとりが可能となります。

昨今では、キャッシュレスサービスをはじめ、当行と他事業者が連携してサービスを提供するものが増加し、問題解決への対処方法が多様化していることから、画一的なFAQ（よくある質問）に加え、「お客さまそれぞれの状況」に応じた回答が求められています。

本サービスの導入は、これらの課題に対応するため、ソーシャルナレッジ※を活用した問題解決の場を提供するもので、国内銀行初の取り組みとなります。

当行は、今後とも、IT サービスの利活用を強化し、お客さまの課題解決やサービス向上に努めてまいります。

※一般ユーザーが多数参加し、それぞれの知見や経験をもとに相互に問題解決を図ることで蓄積された集合知のことです。ソーシャルナレッジによる回答は当行の公式回答ではありませんが、銀行が提供者目線で回答する場合に比べ、よりお客さま目線での問題解決策の提示が期待できます。

記

1. 取扱開始日時

2020年1月14日（火） 11:00（予定）

2. 「OKBIZ. for Community Support」の概要

ご利用方法	・当行公式HPからご利用いただけます。 ・スマートフォン、PC、タブレット等を問わず、Webサイトを閲覧できる環境であれば原則としてご利用いただけます。
ご利用時間	・24時間365日（無料）
利用動向 ※オウケイウェイヴ 調査結果	・1質問あたり平均回答数：約3.0件 ※okwave.jp全体 ・24時間以内の回答率：95.6% ※2019年3月度 ・利用者満足度：80.8% ※2018年度調査



常陽銀行

MEBUKI
めぶきフィナンシャルグループ

常陽銀行

〒310-0021 茨城県水戸市南町2-5-5

Tel. 029-231-2151 (代表) www.joyobank.co.jp

3. コミュニティサイト画面イメージ

本コミュニティから投稿されたお客さまからの各質問は、同コミュニティ内の他の利用者のみならず、日本最大級の Q&A サイト「OKWAVE」(https://okwave.jp) のユーザーにも共有されます (年間約 8,000 万人が利用中)。

このため、導入当初から膨大なユーザーからの素早い回答が期待できます。

利用者と解決するサポートコミュニティOKBIZ. for Community Support

お知らせ 0

はじめての方へ 企業一覧

常陽銀行

このコミュニティの累計登録者数 0 累計Q&A数 0

キーワードでQ&Aを検索 カテゴリを絞り込む 検索

TOP お知らせ Q&A 回答ユーザーランキング

? OKBIZ. for Community Supportは「質問・疑問」をユーザー同士で解決するQ&Aコミュニティです。

常陽銀行の商品サービスや手続きに関する質問を投稿してみましょう。商品名、利用環境、エラー内容など具体的に記載してください。画像添付も可能ですが個人情報やパスワード等が表示されないようご注意ください。

? 質問する

? 質問する
24時間以内の回答率95.6%

? カテゴリ

- 預金取引・キャッシュカード (0件)
- 投資信託・NISA・外貨預金 (0件)
- アクセスシエイ (個人) (0件)
- JWEBOFFICE (事業者) (0件)
- 住所変更・諸届 (0件)
- 住宅ローン・リフォームローン (0件)
- 各種ローン (車・教育・カー・カード) (0件)
- ATM関連・各種手数料 (0件)
- キャッシュレス・アプリ関連 (0件)
- その他 (0件)

? Q&A

カテゴリを絞り込む

最新Q&A 閲覧数 回答数 回答募集中

最新Q&Aはありません。

以上