

顧客問い合わせ対応で「画面共有サポート」を開始
～WEBサービスのお手続きをスムーズにサポート～

株式会社クレディセゾン（本社：東京都豊島区、代表取締役（兼）社長執行役員 COO：水野 克己、以下：当社）は、グラフィテクノロジー株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役 CEO：田口 湧都、以下：グラフィテクノロジー）が提供する「Withdesk Browse（ウィズデスク ブラウズ）」を導入しインフォメーションセンターの電話での顧客対応において「画面共有サポート」を開始いたします。

「画面共有サポート」は、お客様が WEB サイト上のお手続きや操作にお困りの際に、オペレーターがお客様の PC やスマートフォンの画面をリアルタイムで共有しながら、お電話で操作方法をご案内するサービスです。会員向けインターネットサービス「Net アンサー」を初めてご利用いただくお客様や、WEB サイトの操作に不慣れなお客様に対して、マウスカーソルを用いた操作案内を行い、「Net アンサー」のご利用をスムーズにサポートいたします。お客様は、事前にソフトウェアをダウンロードすることなく利用可能で、また、画面共有中はパスワードやセキュリティコードなどの機密性の高い情報は、オペレーターが閲覧できないようマスキングを行うため、安心してご利用いただけます。

このサービスは、会員向けインターネットサービス「Net アンサー」の新規登録・再登録時の操作において利用を開始し、今後はカードの新規入会申込ページなどへ順次拡大していく予定です。

■サービス概要

名 称	画面共有サポート「Withdesk Browse（ウィズデスク ブラウズ）」
開 始 日	2021年11月1日（月）
提 供 時 間	9:00～17:00（定休日／1月1日）
対 象	インフォメーションセンターでの、会員向けインターネットサービス「Net アンサー」の新規登録・再登録時の操作案内。
ご利用方法	<ul style="list-style-type: none"> 画面共有サポートは、オペレーターから案内があった場合のみ、ご利用いただけます。 画面共有サポートをご利用いただける WEB ページに専用のアイコンを設置しています。専用アイコンをクリックすると入力フォームが表示され、オペレーターから伝えられたセッションコードを入力することで、画面共有サポートをご利用いただけます（お客様の利用デバイスは問いません）。

当社は、お客様の感動体験を創出するため、デジタル技術の活用を推進し、お客様の視点に立ったサービス向上に努めてまいります。

【参考】クレディセゾンの DX 戦略「CSDX 戦略」について

デジタル技術活用によるビジネス変革・転換を進め、サービスを通じた新たな顧客体験の提供に取り組んでいます。全社横断型の DX 推進体制を構築し、デジタル人材の育成、および内製化等の推進により、デジタル時代を先導する企業を目指しています。



■CSDX 戦略について詳しくはこちら：<https://corporate.saisoncard.co.jp/business/csdx/>