

2019年11月13日

## 日本ユニシス メッセージングアプリで顧客コミュニケーションを実現する 「Eltropy」を販売開始

～ ユニークリンクで顧客行動を追跡し、効率的な顧客フォローを支援～

日本ユニシスは、SMSやメッセージングアプリ経由で顧客とのコミュニケーションを実現する「Eltropy（エルトロピー）」の販売を開始します。

「Eltropy」は、米国 Eltropy Inc.が開発したサービスで、ユニークリンク<sup>※</sup>を活用し、コンテンツの閲覧状況などをリアルタイムで分析することで、効率的な顧客フォローを支援します。

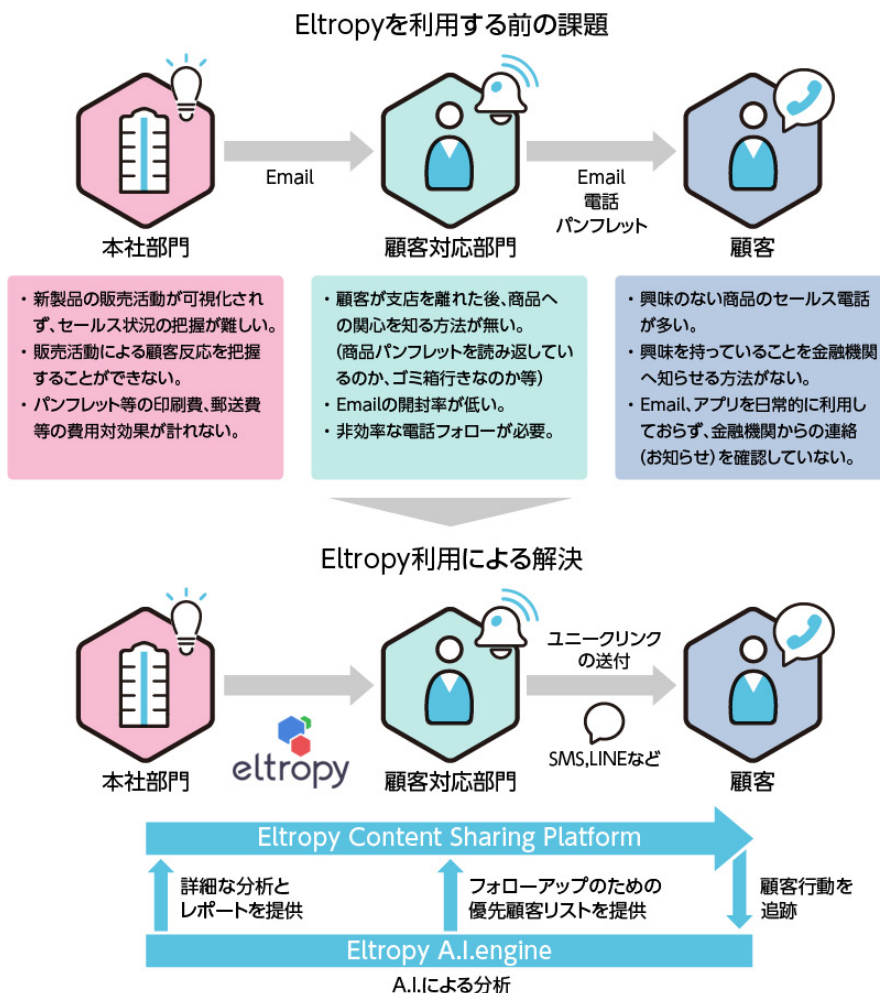
日本ユニシスは、金融機関など、顧客とコミュニケーションをとりながら最適なサービスを提案する企業に向けて「Eltropy」を販売していきます。

※ユニークリンク：顧客ごとに設定する情報へのリンク

### 【背景】

企業の担当者は、顧客に対するセールスやセミナーのフォローアップの際、商品の関心度（資料を読み返しているのか、捨てられているのかなど）を把握する方法がなく、非効率的な電話フォローなどを実施しているのが現状です。顧客側も、興味がないセールスの電話がかかってくる、興味があっても担当者に知らせる方法がないなどの問題がありました。日本ユニシスは、「Eltropy」の提供を通じて、これらの問題を解決していきます。

### 【「Eltropy」の概要】



企業の担当者は、紙資料を配布する代わりに、「Eltropy」を活用して SMS やメッセージアプリなどで資料を送信します。顧客は、送信されたリンクから興味のある資料をクリックして閲覧します。そのため企業の担当者は、顧客ごとのクリック有無、閲覧したページや閲覧時間などの顧客行動を追跡し、効率的なフォローアップにつなげることができます。顧客の興味に沿ったフォローアップ、SMS やメッセージングアプリを介した適切なタイミングでのコミュニケーションによって、顧客エクスペリエンスや顧客ロイヤルティの向上、成約率の向上を実現します。

「Eltropy」の特徴は以下の通りです。

- E-mail だけでなく、SMS やメッセージングアプリによる送信が可能  
Eltropy 活用事例において、メッセージングアプリによる送信は通常の E-mail での送信と比較し、クリック率が 11 倍に向上しました。
- ユニークリンクでの送信  
ユニークリンクを活用することで、アプリのダウンロードやログイン (ID やパスワードの入力) をすることなく、顧客の特定が可能となります。紙資料では不可能な顧客行動の追跡を実現します。

#### 【今後の展開】

日本ユニシスは、金融機関をはじめ、お客さまとコミュニケーションをとりながら最適なサービスを提案するさまざまな業種に対して、「Eltropy」の販売を行っていきます。また営業店業務支援システム「SmileBranch<sup>®</sup>」<sup>(注)</sup>などのソリューションや、既存システムとの連携を行い、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズに対応するデジタルトランスフォーメーションを実現していきます。

以上

**Eltropy Inc.** <https://www.eltropy.com/>



Eltropy はグローバルなソフトウェア (SaaS) プロバイダーとして、テクノロジーを 23 개국で展開しています。Eltropy のメッセージング・コンテンツ共有テクノロジーは、企業様の収益増加、新規顧客の獲得、既存顧客の維持などに貢献します。また同社は、規制遵守とセキュリティの確保を行いながら、既存 IT システムと容易な統合を可能にしています。

【エンドースメント】今回の発表にあたり、以下のコメントをいただいています。

Eltropy Inc. (CEO : Ashish Garg)

この度の日本ユニシス様における、「Eltropy」の販売開始を心より歓迎いたします。顧客とコミュニケーションを取れる今回発表のサービスにより、ユーザー企業はポテンシャル顧客へ正確なアプローチすることが可能となり、効率的なフォローアップによる成約率の向上、適切なタイミングでのフォローアップによる顧客エクスペリエンスの向上を実現いたします。Eltropy 社と日本ユニシス様の本サービスの連携によって、さらなるお客さまサービスの向上、顧客プロモーションの高度化及び最適を実現できることを期待しています。

#### 注 : 「SmileBranch」

お客さまの利便性を向上させ対話型接客を行うことで、お客さまと行員を「笑顔」にするサービスです。タブレットを活用した事務の効率化とお客さまとの対話や提案を行うことを実現し、お客さまが相談しやすい頼られる店舗づくりを支援します。

##### ■関連 URL

メッセージングアプリで顧客コミュニケーションを実現する「Eltropy」  
<https://www.unisys.co.jp/solution/lob/fs/eltropy/>

「笑顔があふれる銀行窓口 SmileBranch / スマイルブランチ」  
<http://www.unisys.co.jp/solution/lob/fs/smilebranch/>

※「SmileBranch」は、日本ユニシス株式会社の登録商標です。  
※その他記載の会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

<報道関係問い合わせ窓口>

[https://www.unisys.co.jp/newsrelease\\_contact/](https://www.unisys.co.jp/newsrelease_contact/)