

# News Release

報道関係者各位  
プレスリリース

**Relia Digital**  
Conversation Everywhere

2023年03月20日

りらいあデジタル株式会社

## レオス・キャピタルワークスに導入のバーチャルエージェント®、 自己解決向上施策で繁忙時期の入電を最大30%抑制

りらいあデジタル株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 清水康太、以下りらいあデジタル)は、レオス・キャピタルワークス株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役 会長兼社長 藤野 英人、以下レオス・キャピタルワークス)が運営する投資信託「ひふみ」シリーズのWebサイト(<https://hifumi.rheos.jp/>)に導入のバーチャルエージェント®(以下、VA)において、チャットボット利用率の向上とコンタクトセンター入電抑制を実現しました。

これはVAとRightTouch社が提供するKARTE RightSupportを連携させ、ユーザーの行動属性に基づく自己解決向上に向けた施策によるものです。

ターゲット：NISA関連ページへアクセス後、お問い合わせページへ遷移したユーザー



NISA系ページを閲覧



お問い合わせページにて  
KARTE RightSupportバナーを表示



専用のメニューを  
KARTE RightSupport  
サポートウィジェットで表示

レオス・キャピタルワークスは2022年4月より投資信託「ひふみ」シリーズのWebサイトへKARTE RightSupportとVAを導入しました。例年の入電傾向から、NISAの口座変更が可能となる10月から年末にかけてNISA関連のお問い合わせが多くなるため、今回の施策を実施するに至りました。

KARTE RightSupportとVAを連携し、「ひふみ」シリーズWebサイト内でNISA関連のページを閲覧後、お問い合わせページへ遷移した人を対象に専用のバナー(KARTE RightSupportのサポートウィジェット機能)にQ&Aメニューを提示。専用メニュー内のQ&Aを選択すると、VAが起動し、対応する回答を提示する仕組みとなっています。

当社は、より自己解決を促進できるよう、例年のお問い合わせ傾向やこれまでのVA利用傾向を分析し、Q&Aメニュー上に提示する選択肢の選定を行いました。

2022年末に本施策を実施後、データ分析を行った結果、実施前と比較して「お問い合わせページ」上でのVA利用率が約200%アップ、NISA関連のお問い合わせで最大30%の入電抑制効果があったことが、2023年2月に判明いたしました。

#### <関連リンク>

ひふみシリーズ: <https://hifumi.rheos.jp/>

#### (参考)

プロアクティブな顧客サポートを実現！バーチャルエージェント(R)とKARTE・KARTE RightSupportが連携を開始 ～ユーザー別のアプローチで「利用率向上」と「サポート業務効率化」～  
<https://www.relia-digital.com/news/20220329000108.html>

#### ■本件に関するウェビナーのお知らせ

レオス・キャピタルワークスのご担当者さまにも登壇いただき、今回の施策に関してやRightTouchとりらいあデジタルが考える顧客体験を向上する導線設計について紹介いたします。

#### <概要>

テーマ:レオス・キャピタルワークスが実施した顧客体験を向上する導線改善

開催日時:2023年4月20日(木)14:00~15:00

視聴方法:Zoomでのオンライン視聴

お申し込み方法:以下、お申し込みページよりお願いいたします。

[ウェビナー視聴お申し込みページ](#)

※当社の競合に当たる企業さまからのお申し込みはお控えいただきますよう、お願いいたします。

#### 【レオス・キャピタルワークス 会社概要】

商号 :レオス・キャピタルワークス株式会社

所在地 :〒100-6227 東京都千代田区丸の内1-11-1

パシフィックセンチュリープレイス(PCP)丸の内27F

設立 :2003年4月16日

代表者 : 代表取締役 会長兼社長 藤野 英人

事業内容: 投資信託「ひふみ」シリーズの運用・販売、投資顧問業(投資一任契約に係る業務)

URL : <https://www.rheos.jp/>

【株式会社RightTouch 会社概要】

商号 : 株式会社RightTouch

所在地 : 〒153-0064 東京都目黒区下目黒2-17-18 TERRA PORT MEGURO 5階

設立 : 2021年10月27日

代表者 : 代表取締役 野村 修平

事業内容: KARTE RightSupportの開発・運営 / カスタマーサポートに特化したメディア「CS Mag」の企画・運営

URL : <https://righttouch.co.jp/>

【りらいあデジタル 会社概要】

商号 : りらいあデジタル株式会社 (Relia Digital, Inc.)

所在地 : 〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-5 リンクスクエア新宿6F

設立 : 2018年10月

代表者 : 代表取締役社長 清水 康太

資本金等: 2億円

事業内容: カスタマーサポートに特化したチャットボット・プラットフォーム「バーチャルエージェント(R)」を主軸としたコンサルティングおよび構築・運用サービスの提供

URL : <https://www.relia-digital.com/>

【本リリースに関する問い合わせ先】

りらいあデジタル株式会社

PR/広報担当 大柳

Mail: [oyanagi@relia-digital.com](mailto:oyanagi@relia-digital.com)

Tel: 050-1749-6221