

2018年3月1日

関係各位

野村證券株式会社

新たなマーケティングの取り組みを行う実験拠点の設置について

野村證券株式会社(代表執行役社長:森田敏夫、以下「当社」)は、店頭における対面でのサービスに加え、非対面でのサービス提供の充実を図るため、実験的なマーケティングに取り組む拠点(以下「本拠点」)を新たに設置しました。

デジタル化の進展によってお客様のコミュニケーション手段が多様化する中、お客様と当社の間でも、店頭などにおける対面と、電話やオンラインを通じた非対面のどちらかだけではなく、双方を組み合わせたコミュニケーションが求められるようになってきました。

そこで当社は、本拠点から、オペレーターが電話やオンラインを通じてサービスの提供をおこないます。

現時点では以下のサービスを試験的に行っています。

- ・ 口座開設ナビ: 店舗内の専用スペースで新規口座を開設されるお客様に、本拠点のオペレーターが音声と画面を通して書類の記入をお手伝いします。
- ・ 株式注文ガイド: 国内株式の売買注文方法をわかりやすいガイド画面でご案内するとともに、オペレーターがチャットでご質問にお答えします。
- ・ ライフプランニングご自宅体験: お客様のご自宅に、電話やパソコン端末を利用してご案内するコンサルティング・サービスです。

既に、当社新宿支店と渋谷支店に端末を設置した専用スペースを設けてサービスを提供しています。今後、本サービスの運用と検証を進めるとともに、デジタルIT技術を持つ企業と新しいサービスやソリューションの実証実験を幅広く行い、お客様の利便性の向上を図っていきます。

当社は今後も、多様化するお客様のニーズにお応えし、わが国における「貯蓄から投資を通じた資産形成へ」の流れの推進に貢献していきます。

■支店のお客様専用スペース



■本拠点のオペレーターが音声と画面を通して注文や手続きをお手伝いします。



以上