

株式会社エフ・コードのサービス導入および同社との業務提携について

当行（取締役頭取：鈴木 良夫）は、SBI ホールディングス 株式会社（代表取締役社長 北尾 吉孝、以下「SBI ホールディングス」）から様々なノウハウ及びリソースの提供を受け、連携して取組むことで、お客様へのサービスおよび利便性向上を目指しております。

この度この取組の一環として、当行は、SBI ホールディングスと包括的業務提携をした株式会社エフ・コード（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：工藤 勉、以下、エフ・コード）と業務提携契約を締結致しました。今後、当行および当行のお取引先のお客様のウェブサイトを訪問させる顧客体験（以下「CX」[※]）の改善を目指していくこととし、当行にエフ・コードの CX 改善サービスを導入するとともに、同サービスをお客様へご紹介していくこととしましたので、お知らせ致します。

【提携ならびに取組みの内容】

1. 当行は、ウェブサイトを訪問されるお客様の CX を改善すべくエフ・コードのサービスを導入致します。当行ウェブサイトの資料請求ページ等お客様に情報入力をお願いするページの入力支援（住所の自動入力、メールアドレスのドメイン選択等）をしていくとともに、ページの不便な点や改善の余地がある箇所などを分析し快適なウェブサイトを目指してまいります。
2. 当行は今後、上記サービスをエフ・コードとともにお客様へご紹介・ご提案をしております。コロナ禍にあって日に高まっているオンラインでのお取引・お手続き等の成約率向上、販売促進の支援をしております。

【エフ・コードの会社概要】

会社名：	株式会社エフ・コード	資本金：	136,050,042 円（資本準備金 177,511,786 円）
代表者：	工藤 勉	URL：	https://f-code.co.jp/
所在地：	東京都新宿区市谷八幡町 2-1 DS 市ヶ谷ビル 5F	事業内容：	SaaS 事業、WEB コンサルティング事業
設立：	2006 年 3 月 15 日		

※CXとは

CX（カスタマーエクスペリエンス）は「顧客体験」もしくは「顧客体験価値」とも呼ばれ、商品・サービス提供や利用に際してのさまざまな体験や、それに付随して感じる価値のことを指します。CXの最適化を目指しスムーズで価値の高い体験を提供することで、お客様との適切なコミュニケーションが実現され、お客様の満足度向上につながることを期待されます。

【EFO・コードの提供サービス事例】

「f-tra EFO（エフトラ イーエフオー）」は、ホームページの入力フォーム、申し込みフォームにおいて、快適な入力体験を提供するツールです。ガイドナビゲーションやリアルタイム・アラートなどの様々な機能の提供を通じて、ユーザーの迷いを減らし、フォーム完了率を改善させることが可能です。

「CODE」Marketing Cloud（コードマーケティングクラウド）」は、ユーザーのCXの最適化を見据え、ホームページの目標達成率向上などを支援するツールです。ユーザーの興味関心や行動等の情報を元に、一人ひとりのお客様に合わせたコミュニケーションを目指します。

以上

本件に関するお問い合わせ先

島根銀行 SBI 未来共創プロジェクト推進室

担当：森脇誠、高瀬博隆、佐々木啓示 Tel(0852) 24-1239