

Nordea ensimmäisenä pankkina Jodeliin – asiakaspalvelu sosiaalisessa mediassa lisääntyy

Nordealla on loppuvuoden ajan virallinen kanava erityisesti nuorten suosimassa sosiaalisen median palvelu Jodelissa. Kanavalla Nordean asiakaspalvelijat vastaavat käyttäjien kysymyksiin ja osallistuvat keskusteluun. Nordea on ensimmäinen pankki, joka on Jodelissa läsnä virallisen kanavan kautta.

”Kehitämme asiakaspalveluamme jatkuvasti siten, että asiakkaan olisi mahdollisimman helppo saavuttaa meidät ja kynnys pankkiasioiden hoitamiseen ja myös talouteen ja rahaan liittyvistä teemoista keskustelemiseen olisi mahdollisimman matala. Olemme olleet näkyvästi läsnä erilaisissa sosiaalisen median kanavissa jo yli kymmenen vuotta ja Jodelin käyttöönotto on luonteva osa tätä kehitystä”, Nordean henkilöasiakkaista vastaava varajohtaja **Nina Luomanen** kertoo.

Jodel on sosiaalisen median kanava, jonka alkuperäinen kohderyhmä oli korkeakouluopiskelijat. Sovellus perustuikin vahvasti paikallisuuteen ja on suosittu erityisesti yliopistokaupungeissa. Pääasiallisina käyttäjinä tällä hetkellä ovat nuoret aikuiset. Yli 80 prosenttia käyttäjistä on 18–30 vuotiaita. Jodelissa keskustellaan nimettä ja nimimerkittä.

”Anonyyminä keskusteleminen voi osalle ihmisistä madaltaa kynnystä olla yhteydessä pankkiin. Ja vaikka on selvää, että henkilökohtaisia pankkiasioita ei voi sosiaalisessa mediassa hoitaa, niin uskomme tällaisen keskustelukanavan tarjoavan nimenomaan alustan lähestyä niissä asioissa, joista puhuminen on ehkä vierasta tai se jännittää”, Luomanen täydentää.

Nordea on joitain kertoja jo kokeillut kanavaa mainonnan kautta. Maksetun mainoksen yhteydessä käyttäjillä on ollut mahdollisuus keskustella ja Nordean sosiaalisen median tiimi on vastannut kysymyksiin.

”Huomasimme, että kysymyksiä tuli paljon ja palaute läsnäolosta oli hyvää. Yhden päivän aikana saimme viestejä lähes 400. Se on yhden kanavan kautta todella paljon. Kysyntää siis on”, Nordean sosiaalisen median asiakaspalvelusta vastaava **Kristiina Pallonen** kertoo.

Nordean Jodel-kanavan nimi on Nordea_Aspa ja asiakaspalvelijat vastaavat viesteihin 14 suurimman kaupungin alueilla.

”Sosiaalisessa mediassa kysytyimmät aiheet liittyvät yleensä pankin digitaalisiin palveluihin, kortteihin ja erilaisiin lainoihin. Odotamme näiden samojen teemojen nousevan keskusteluun myös Jodelissa”, Pallonen toteaa.

Lisätietoja:

Nordean viestintä, p. 09 4245 1006

Nordea on pohjoismainen yleispankki. Olemme auttaneet asiakkaitamme toteuttamaan unelmiaan jo 200 vuoden ajan. Haluamme olla vahva ja henkilökohtainen kumppani raha-asioissa ja tarjota merkityksellisiä palveluita sekä asiakkaillemme että yhteiskunnille, joissa toimimme. Nordean osake noteerataan Nasdaqin pörssissä Helsingissä, Kööpenhaminassa ja Tukholmassa. Lue lisää osoitteessa nordea.com.