

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Paris, le 24 mars 2017

Société Générale s'associe au chatbot Jam pour mieux comprendre les Millénials

En France 90% des jeunes sont équipés d'un smartphone et l'utilisent au moins 4 heures par jour¹. 80% sont connectés sur les réseaux sociaux et messageries instantanées sur lesquels ils partagent leur quotidien. Pour mieux comprendre cette nouvelle génération, Société Générale s'associe à Jam, le 1er chatbot² français dédié aux jeunes de 18 à 30 ans, en conversant avec eux.

Société Générale, banque leader auprès des jeunes, compte plus de 2 millions de clients de moins de 30 ans. Depuis de nombreuses années, elle les accompagne dans leurs moments de vie (déménagement, financement d'études, etc.) à travers des offres construites autour de leurs besoins. Avec Jam, Société Générale souhaite aujourd'hui aller plus loin dans la compréhension de leurs attentes.

Créé en 2015, Jam est un chatbot sur Facebook Messenger qui a pour objectif de faciliter le quotidien des jeunes, et leur faire gagner du temps dans leurs recherches. Grâce à son intelligence artificielle et ses algorithmes, Jam retient les préférences de ses utilisateurs, s'enrichit de toutes ses itérations, pour faire des propositions toujours plus pertinentes et personnalisées, 24h/24 et 7J/7. Fort de sa relation bienveillante, directe et confiante avec ses membres (près de 100 000 inscrits et 150 000 messages reçus chaque semaine), Jam peut les interroger de manière spontanée et contextualisée sur leurs habitudes ou sur leurs envies. Pour Marjolaine Grondin, cofondatrice de Jam : « *La conversation est la nouvelle interface. À date, les bots remplacent petit à petit les applications et sites web. Demain, c'est cette rencontre entre une intelligence conversationnelle et des contenus de qualité qui donnera naissance aux services les plus pertinents.* »

Etre connecté avec les Millénials

Société Générale s'allie à Jam pour être à l'écoute de ces utilisateurs. « *Face aux nouveaux usages des jeunes, nous devons réinventer nos services* », explique Frédéric Jacob-Peron, Directeur Marketing et Commercial de la Banque de détail en France. « *Cette intelligence conversationnelle est une véritable opportunité pour mieux comprendre leurs comportements afin d'adapter nos offres et nos prises de paroles à leurs besoins.* »



Société Générale innove en adoptant ainsi une nouvelle approche pour se connecter à une génération qui place la conversation digitale au cœur de ses échanges. En effet d'ici 2018, les applications de messagerie instantanées auront dépassé en nombre d'utilisateurs les réseaux sociaux³.

Des conseils au quotidien

En s'associant à Jam, Société Générale s'affirme comme la banque qui aide les jeunes à mieux gérer leur argent au quotidien. En effet, via ce chatbot, Société Générale apporte des réponses et conseils aux Millénials sur des questions qui les concernent, tels que le financement de leurs études et leurs projets, les solutions de paiement les plus adaptées à leurs besoins, la préparation d'un départ à l'étranger, etc.

Société Générale expérimente ainsi un nouveau canal conversationnel qui permet de rendre la banque toujours plus simple, plus rapide et plus efficace.

- 1) *Source TNS Sofres 2016*
- 2) *Un chatbot est une intelligence artificielle capable de répondre de façon automatique aux questions d'un utilisateur dans une conversation écrite.*
- 3) *Source [Frenchweb](#)*

Contacts presse Société Générale :

Florence Amphoux	+33 (0)1 42 14 70 33	florence.amphoux@socgen.com
Bernard Gaudin	+33 (0)1 42 13 15 98	bernard.gaudin@socgen.com

Contacts presse JAM :

Delphine Parmentier	+33 (0)1 45 03 21 77	d.parmentier@licencek.com
Jean-François Kitten	+33 (0)6 11 29 30 28	jf@licencek.com

Jam

Jam, le premier média chatbot français dédié aux jeunes, a été créé en avril 2015 par Marjolaine Grondin (CEO) et Loïc Delmaire (CTO), épaulés par une équipe de 8 jeunes diplômés. Jam accompagne les marques dans l'intégration et la fidélisation des Millenials, à travers des discussions naturelles et spontanées, qui permettent de mieux comprendre leurs préférences et leur perception véritable de leur image ou de leur offre commerciale. Plus d'information sur <http://www.helloJam.fr>

Société Générale

Société Générale est l'un des tout premiers groupes européens de services financiers. S'appuyant sur un modèle diversifié de banque universelle, le Groupe allie solidité financière et stratégie de croissance durable avec l'ambition d'être la banque relationnelle, référence sur ses marchés, proche de ses clients, choisie pour la qualité et l'engagement de ses équipes.

Acteur de l'économie réelle depuis 150 ans, Société Générale emploie plus de 145 000 collaborateurs, présents dans 66 pays, et accompagne au quotidien 31 millions de clients dans le monde entier en offrant une large palette de conseils et solutions financières sur mesure aux particuliers, entreprises et investisseurs institutionnels, qui s'appuie sur trois pôles métiers complémentaires :

- **La banque de détail en France** avec les enseignes Société Générale, Crédit du Nord et Boursorama qui offrent des gammes complètes de services financiers avec un dispositif omnicanal à la pointe de l'innovation digitale.
- **La banque de détail à l'international, l'assurance et les services financiers** aux entreprises avec des réseaux présents dans les zones géographiques en développement et des métiers spécialisés leaders dans leurs marchés.
- **La banque de financement et d'investissement, banque privée, gestion d'actifs et métier titres** avec leurs expertises reconnues, positions internationales clés et solutions intégrées.

Société Générale figure actuellement dans les principaux indices de développement durable : DJSI (World and Europe), FTSE4Good (Global et Europe), Euronext Vigeo (Monde, Europe et Eurozone), Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe, 4 des indices STOXX ESG Leaders, MSCI Low Carbon Leaders Index.

Pour plus d'information, vous pouvez suivre le compte twitter  @societegenerale ou visiter le site www.societegenerale.com

La Banque de détail Société Générale en France

Le réseau Société Générale offre des solutions adaptées aux besoins de 8 millions de clients particuliers et près de 490 000 clients professionnels, associations et entreprises qui lui font confiance, en s'appuyant sur trois atouts majeurs :

- 27 500 collaborateurs et 2 186 agences principalement localisés en milieu urbain sur tout le territoire national.
- une offre complète et diversifiée de produits et de services, allant du support d'épargne à la gestion patrimoniale, en passant par les financements des entreprises et l'offre de moyens de paiement ;
- un dispositif omnicanal complet et innovant : internet, mobile, téléphone et agence.

Plaçant le client au cœur de son dispositif, le réseau Société Générale déploie une offre adaptée aux nouveaux besoins de ses clients. L'enseigne a fait de l'innovation un de ses axes de développement : le réseau Société Générale accueille environ 4 millions de clients mobiles et plus de 67 millions de connexions par mois aux services numériques. Il a ouvert sur Twitter le premier compte dédié à la relation bancaire qui garantit une réponse en moins de 30 minutes.

www.societegenerale.fr



Nos actualités en temps réel sur Twitter et des réponses rapides aux questions de nos clients avec [@SG_etVous](https://twitter.com/SG_etVous)



Nos bons plans et conseils sur Facebook avec Société Générale et Vous facebook.com/societegenerale



Nos vidéos disponibles sur la chaîne Youtube youtube.com/societegenerale



L'actualité Société Générale sur LinkedIn linkedin.com/company/societegenerale