

needs 営業店における店頭顧客との対応時間をより多く確保したい

営業店への問い合わせを AI 音声認識技術を用いたコールセンターで一括で受電し、店頭業務への対応に集中できる体制を構築

会社名 : 株式会社京都銀行
 事業内容 : 普通銀行業務
 従業員数 : 3508 名 (2018 年 3 月 31 日現在)
 所在地 : 京都府京都市下京区烏丸通松原上る薬師前町 700 番地

【お問い合わせ先】
 事務統轄部 事務効率企画室
 TEL : 075-361-2211 (代表)
 ※電話番号をお確かめのうえ、
 お間違いないようお願いいたします。

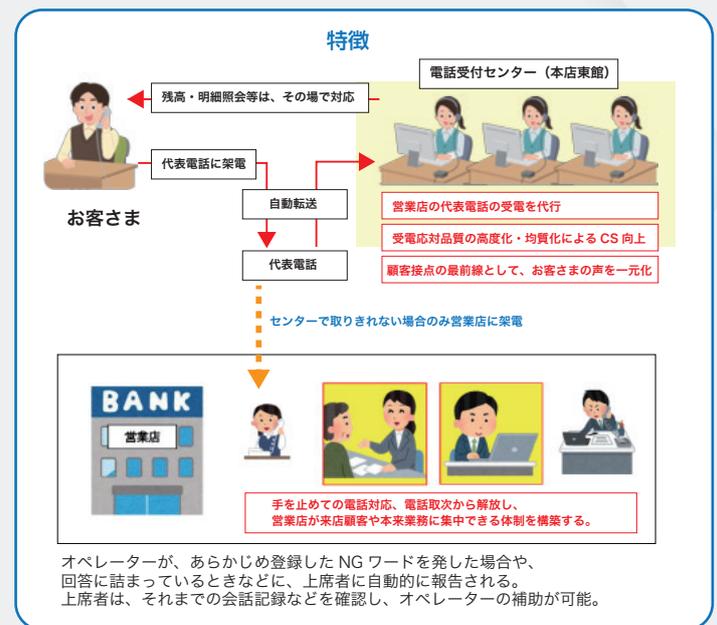
- 背景
- ・ 営業店への顧客からの電話は、全営業店合わせて 1 日約 2600 本で、営業時間 (9 時～15 時) に集中している。 ⇒ 全営業店合わせて平均 1 日約 260 時間を電話対応に要している (1 本約 5、6 分)。
 - ・ すべての対応内容を記録できていない。 ⇒ 1 日約 260 時間分のデータを共有・活用できない。

AI を活用した課題解決の内容

- ・ 電話受付センターのオペレーターが、営業店あての顧客からの問い合わせを一括で受電し、営業店では店頭業務への対応に集中できる体制を構築する。
- ・ センターでは AI を活用した音声認識技術を用いて、キーワードに応じた回答例をオペレーターの PC 上に表示し、対応を補助する。
 また、通話内容を文字化・記録することで上席者によるオペレーターのサポートを容易にする。

・ 検討・導入期間 : 1 年
 ・ 開発者 : 自社、西日本電信電話㈱
 ・ 開発コスト : 非公開

課題	解決方法
1. 電話が鳴るたびに電話対応のため店頭顧客の対応や事務処理を中断。 1. 受電者の経験・知識の差によって対応に差が発生。 1. 大量の電話内容の記録は困難。	・ 従来の営業店への問い合わせを、AI 音声認識システムを導入したコールセンターで一括で受電し、営業店では店頭業務への対応に集中できる体制を構築。



導入成果

- ・ マニュアルや回答例の自動表示などの活用により、高品質で平準化した対応を実現。
- ・ 通話内容の文字化により、記録の省力化・内容の事後確認が可能。

成功したポイント

- ・ 営業店を重要な顧客接点の場として位置づけ、その実現のためにトップダウンで改革を進めたこと。
- ・ 社内の各専門分野のエキスパートを招集し、プロジェクトを立ち上げ、期間限定で進めたこと。
- ・ 電話受付センターを育児休業明けの社員の復職の場としての活用も想定し、通勤しやすい場所に設置するなど、働きやすい環境づくりを行ったこと。

今後の展開予定

- ・ 受電対応対象店舗を順次拡大し、2019 年春までに全店展開 (約 170 店) をめざす。
- ・ 方言や専門用語などにも対応するため、音声認識技術の精度の更なる向上をめざす。
- ・ 問い合わせ対応で得られた膨大なデータをもとに、顧客のニーズを把握し、商品・サービスの開発、改善に活用する。