

(報道発表資料)

2024年11月8日

西日本電信電話株式会社 島根支店

NTT ビジネスソリューションズ株式会社

NTT テクノクロス株式会社

新たなコンタクトセンターシステム導入によるお客さま利便性の向上 ～株式会社山陰合同銀行様への導入～

西日本電信電話株式会社 島根支店（支店長：福島 悦子、以下、NTT 西日本）、NTT ビジネスソリューションズ株式会社（代表取締役社長：北山 泰三、以下、NTT ビジネスソリューションズ）は、NTT グループの「ONE CONTACT」^{※1}のコンセプトに基づき、顧客接点に集まるリアルな情報から、新たな価値を生み出す企業活動を支えるソリューションを展開しております。金融業界では急速に非対面での取引が活性化している状況を踏まえ、新たな顧客接点基盤として NTT ビジネスソリューションズが提供するクラウド型コンタクトセンターシステム^{※2}、および NTT テクノクロス株式会社（代表取締役社長：岡 敦子、以下、NTT テクノクロス）が提供する CTBASE/AgentProSMART CRM（顧客管理/応対管理）システム^{※3} を株式会社山陰合同銀行様（取締役頭取 山崎 徹、以下、山陰合同銀行）に導入しました。

※1 「ONE CONTACT」

日本国内における日本電信電話株式会社の登録商標です。

(<https://group.ntt.jp/newsrelease/2020/03/30/200330a.html>)

※2 「クラウド型コンタクトセンターシステム」

(<https://www.nttbizsol.jp/service/omni-channel/>)

※3 「CTBASE/AgentProSMART CRM（顧客管理/応対管理）システム」

(https://www.ntt-tx.co.jp/products/ctbase/agent_smart.html)

1. 概要

山陰合同銀行様はコンタクトセンターを通じてお客さまへのサポートやコンサルティングを強化し、利便性の向上と付加価値の高いサービス提供をめざされています。

そのような中、次期コンタクトセンターシステムについて NTT 西日本へお声がけいただき、NTT 西日本グループのクラウド型コンタクトセンターシステムを軸に、CTBASE/AgentProSMART CRM（顧客管理/応対管理）システムを導入しました。

これらのシステム連携により、お客さまサポートおよびコンサルティング機能を強化します。

【音声認識/生成 AI】

お客さまの問い合わせに対して、最適な回答を表示するためのキーワードを生成 AI が推奨するといった支援機能や、会話内容から、問い合わせ理由や、交渉経緯を生成 AI が要約してテキスト化するといった業務効率化を実現する機能

【ショートメッセージ】

電話での会話中に、商品パンフレットや山陰合同銀行様ホームページの URL をショートメッセージを活用して、お客さまのスマートフォン等へ発信する機能

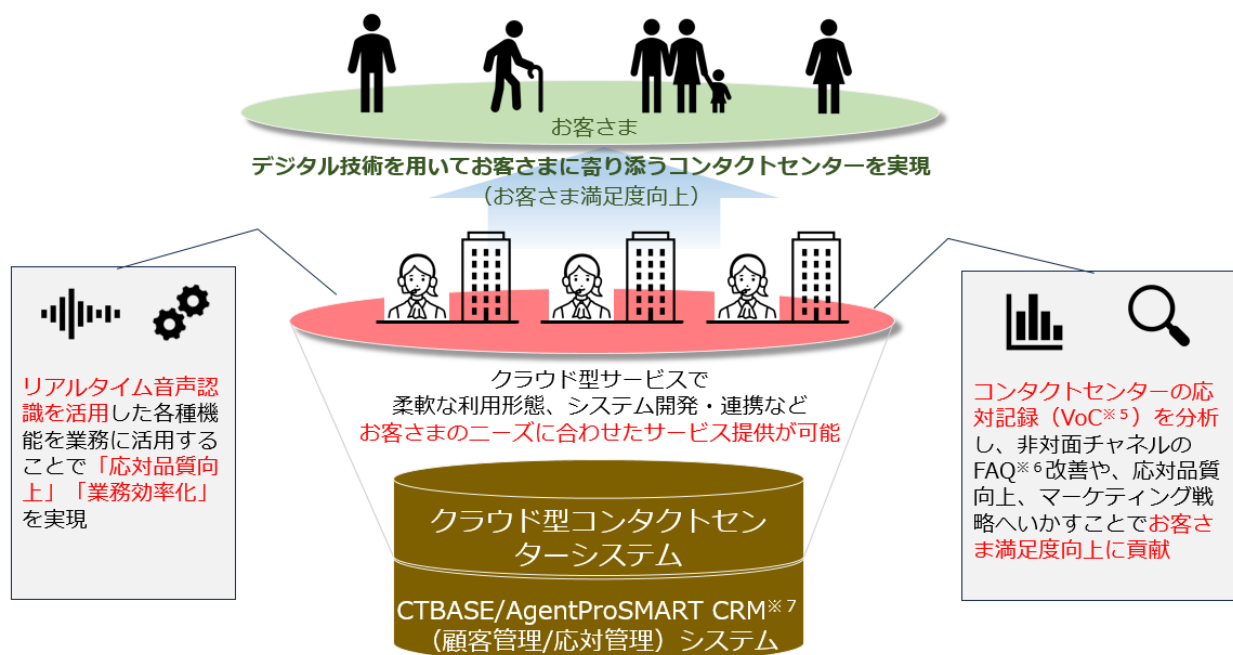
【IVR^{※4}】

自動音声ガイダンスが流れ、問い合わせ内容によって最適な窓口へ接続する機能

山陰合同銀行様は中期経営計画（2024～2026 年度）の DX 戦略において CX（顧客体験）の向上を目的に「オムニチャネルプロジェクト」に取り組まれており、この度のコンタクトセンターシステム導入もその一環となります。デジタル技術の導入に加え、預かり資産や個人ローン等のサービスについてもワンストップで申し込みが可能となるよう、コンタクトセンター機能の順次強化に取り組まれます。NTT 西日本グループは、セキュアな環境の整備とデジタル技術の活用を両立させ、顧客接点業務の更なる展開をサポートしていきます。

※ 4 IVR : Interactive Voice Response

図 1 : コンタクトセンターのイメージ



※ 5 VoC : Voice of Customer

※ 6 FAQ : Frequently Asked Questions

※ 7 CRM : Customer Relationship Management

2. 各社の役割

NTT 西日本

- ・コンタクトセンターの設置に係るネットワークやシステム構築等

NTT ビジネスソリューションズ

- ・クラウド型コンタクトセンターサービスの構築

NTT テクノクロス

- ・CTBASE/AgentProSMART CRM（顧客管理/応対管理）システムの構築

3. 今後について

NTT 西日本グループは、これまで数多くのコンタクトセンターの構築・運営ノウハウや AI や ICT など最新技術を活用したソリューションにより、企業の課題解決のお手伝いをしてまいりました。

今後、多様化するお客さまニーズに迅速に対応するため、VoC や顧客接点のデータを活用して CX（顧客体験）の革新を行い、さらにお客さまが保有するデータを掛け合わせることで新たなマーケティング、サービス開発などバリューチェーン全体の業務サポートを加速させていきます。

4. 導入事例に関するお問い合わせ先

西日本電信電話株式会社 ビジネス営業本部 エンタープライズビジネス営業部

金融営業部【仁木、岡本】

Mail : kinyu-tm@west.ntt.co.jp

以 上

審査 24-S912