

2022年1月31日

西日本電信電話株式会社 静岡支店
NTTビジネスソリューションズ株式会社

コンタクトセンターへのAI導入による抜本的業務改革の実現 ～株式会社静岡銀行様への導入～

西日本電信電話株式会社 静岡支店（支店長：番匠 俊行／以下、NTT西日本）およびNTTビジネスソリューションズ株式会社（代表取締役社長：上原 一郎／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おり、新たな顧客接点の基盤としてNTTビジネスソリューションズが提供する「ONE CONTACT Network」^{※2}のクラウド型基盤サービスであるAQStageIP コールセンターサービス^{※3}（以下IPCC）及びAI コミュニケーションセンターサービス^{※4}（以下AICC）を株式会社静岡銀行様（取締役頭取：柴田 久／以下、静岡銀行）に採用いただくこととなりました。

※「ONE CONTACT」「ONE CONTACT Network」は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。

※1「ONE CONTACT 公式HP」(<https://www.onecontact.ntt/>)

※2「ONE CONTACT Network 公式HP」(<https://www.nttbizsol.jp/service/ocnw/>)

※3「AQStageIP コールセンターサービス公式HP」

(<https://www.nttbizsol.jp/service/ipcall/>)

※4「AI コミュニケーションセンターサービス公式HP」

(<https://www.nttbizsol.jp/service/aicc/>)

1. 概要

静岡銀行様は、電話業務を中心としていたコールセンター業務を抜本的に見直し、デジタル化を推進することで、顧客の問合せや課題を的確に捉え対応していくセンターの構築をめざされています。

その一環として、業界No. 1実績^{※5}であるNTT西日本グループのIPCC及びAICCを導入いただきました。IPCCにより全てのシステムをクラウド化することで、柔軟なシステムの開発や展開が可能となったことに加え、時間や場所にとらわれない勤務も実現されております。

また、AICCのオペレーター向けの支援機能（FAQレコメンド表示、ナレッジ表示、重要事項表示、アラート機能等）やスーパーバイザー向けの支援機能（テキストモニタリング、感情分析、アラート検知機能、リモート支援等）により、お客様対応業務の支援機能を

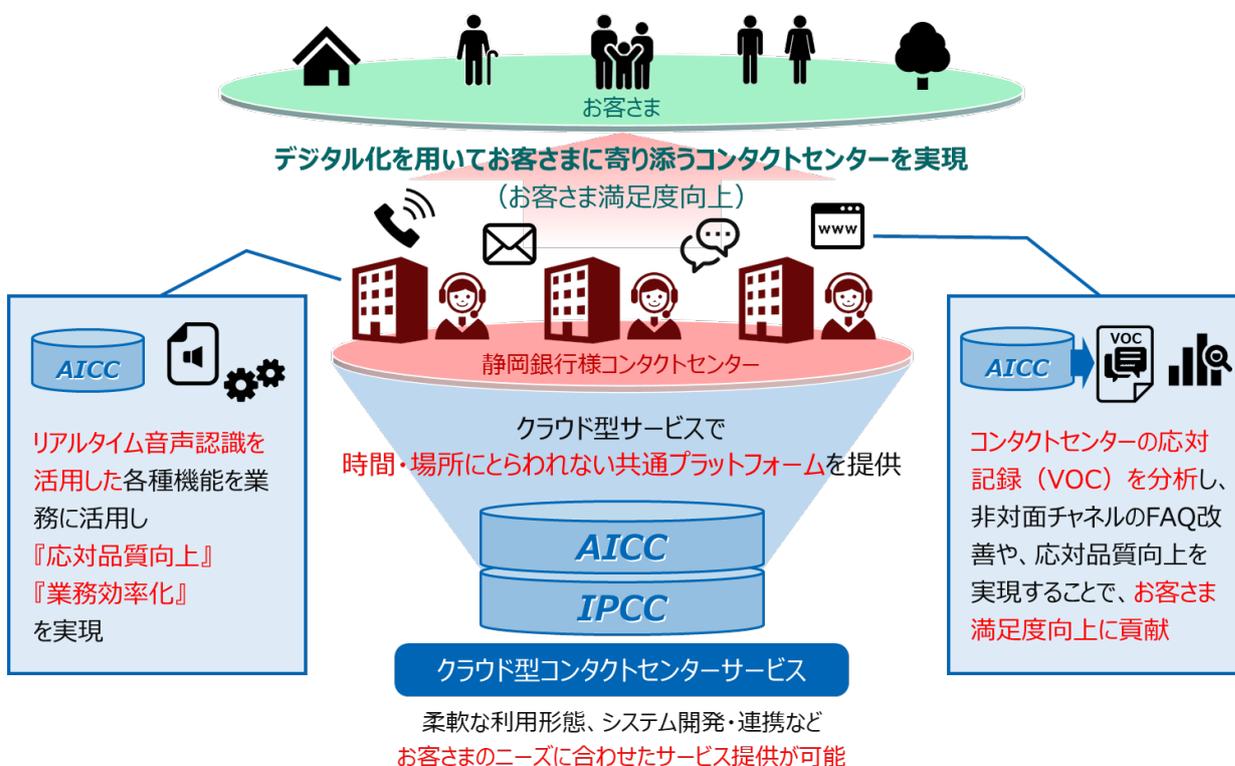
充実化及びデジタル化することで、対応品質の向上に取り組まれております。

2022年1月から運用を開始し、今後もAICCの全席展開や電話チャネル以外への拡張による非対面チャネルの高度化を構想いただいております。蓄積されたテキストデータをもとにしたFAQの改善により非対面取引における満足度の向上、更にはVOC^{※6}分析を用いて顧客一人一人に適したアプローチを実施し新たな顧客体験を提供することをめざされております。NTT西日本グループは、デジタル技術を活用した非対面チャネルにおける顧客接点業務の更なる展開をサポートしていきます。

※5 富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2015-2020年版 CTI SaaS 市場調査」より

※6 VOC: Voice Of Customer

図1. コンタクトセンターのイメージ



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の実施

NTTビジネスソリューションズ

- ・IPCC及びAICCの提供

3. 今後について

NTT西日本グループは今まで数多くのコンタクトセンターの運営ノウハウとAIを活

用した高度ソリューションによって、企業の課題解決のお手伝いをしてまいりました。

今後、複数ロケーションや在宅利用など多様化するお客様ニーズに迅速に対応するため、I P C C、A I C Cのクラウドサービスを展開するとともに、コンタクトセンターを軸としてV O Cや様々なタッチポイントのデータを活用して顧客体験の革新を行い、更にお客様が保有するデータと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。

■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 法人営業部門 第三営業担当 [鈴木、川渕]

TEL : 06-6136-6470

以上

審査 21-S69