

2022年5月31日

Press Release

株式会社ゆうちょ銀行
富士通株式会社

ゆうちょ銀行、社内向け問い合わせ対応業務に 富士通の AI 技術を導入し、業務を効率化

株式会社ゆうちょ銀行（(注1) 以下 ゆうちょ銀行）は、社内向け問い合わせ対応業務の効率化実現に向けて、富士通株式会社（(注2) 以下 富士通）の AI 技術を活用したナレッジサービス「FUJITSU Cloud Service Know-Flow DX（フジツウ クラウドサービス ノウフロー ディーエックス、以下、Know-Flow DX）」を2022年1月に導入し、ゆうちょ銀行233店舗およびゆうちょ銀行の商品サービスを取り扱う一部の郵便局にてチャットボット機能を順次、利用してきました。今般、郵便局において本サービスの利用範囲を拡大し、5月30日より、全国約2万4千局の郵便局にて利用を開始しましたのでお知らせします。

ゆうちょ銀行のパートナーセンターでは、店舗社員および貯金窓口を担当する郵便局社員（以下、貯金窓口担当社員）からの問い合わせに対応しています。本サービスにより、パートナーセンターで蓄積された多岐に渡る商品サービスの膨大な FAQ を店舗や郵便局とチャットボット形式で共有し、貯金窓口担当社員が直接検索できるようになります。これにより、パートナーセンターへの問い合わせ件数を削減し、オペレーターの負荷を軽減します。また、全国の貯金窓口担当社員が整備された FAQ を活用することで、業務スキルを平準化し、お客さまへの速やかな対応を実現するなど、さらなる満足度向上につなげていくことができます。

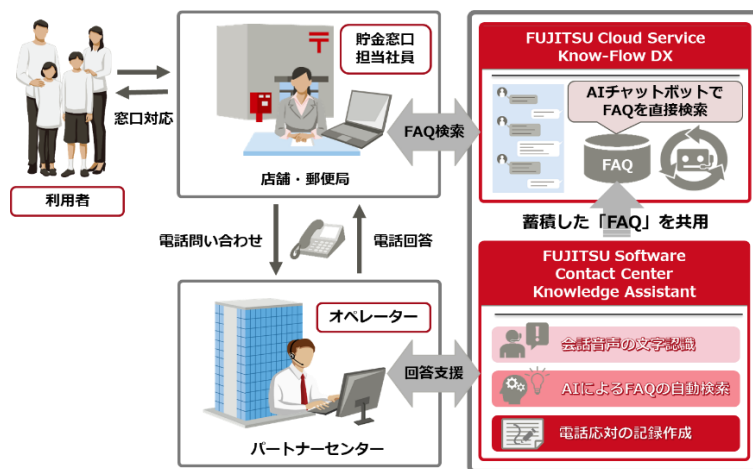


図1：ゆうちょ銀行の問い合わせ対応業務への AI 活用イメージ

【 背景 】

各都道府県に設置された全 50 拠点のゆうちょ銀行のパートナーセンターでは、オペレーターが 1 日に約 1 万 8,000 件におよぶ貯金窓口担当社員からの電話問い合わせに対応していますが、広範かつ複雑、膨大な問い合わせに対し迅速な回答が求められるオペレーターの負荷軽減や FAQ の蓄積、整備などが課題となっていました。

これらの課題を解決するため、ゆうちょ銀行は、AI を活用し、貯金窓口担当社員とオペレーターの会話を含む検索文をデータとして蓄積し、検索作業を効率化する富士通の「FUJITSU Software Contact Center Knowledge Assistant（フジツウ ソフトウェア コンタクトセンター ナレッジ アシスタント、以下、Contact Center Knowledge Assistant）」を 2021 年 8 月より順次、パートナーセンターへ導入し、オペレーターの負荷軽減と応対スキルの平準化に取り組んできました。

今回、これに加えて「Contact Center Knowledge Assistant」で蓄積した FAQ を、貯金窓口担当社員向けにチャットボット形式で共有できる「Know-Flow DX」を導入し、2 つのサービスを組み合わせることで、さらなる業務効率化を目指します。

【 導入効果 】

パートナーセンターで、オペレーターが貯金窓口担当社員から電話問い合わせを受けると、その対応内容が「Contact Center Knowledge Assistant」の音声認識機能でリアルタイムにテキスト化され、画面に表示されます。調べたい内容を含む会話ブロックを検索文としてクリックすると、AI を活用した FAQ 検索機能により、適切な回答候補を確認することができます。さらに、同一画面で対応記録も作成できるため、入電から電話応対、FAQ 検索、記録作成までの一連の業務を一画面で完結することが可能です。これにより、1 応対当たりの対応時間の削減が期待できます。また、50 拠点に及ぶオペレーターの応対スキルの平準化や、新人オペレーターが早期に即戦力として活躍できます。



図 2: ゆうちょ銀行パートナーセンターのオペレーターの実操作画面

今回、新たに導入した「Know-Flow DX」は、「Contact Center Knowledge Assistant」で蓄積された FAQ を、貯金窓口担当社員がチャットボット形式で直接検索することを可能にします。

これにより、パートナーセンターへの問い合わせ件数や問い合わせ時間の削減を見込んでおり、オペレーターや貯金窓口担当社員の負荷軽減を図るとともに、問い合わせ内容や傾向分析が可能なダッシュボード(画面一覧表示)機能により、追加が必要なFAQの更新を的確に判断し最新化することが可能になり、業務が効率化されます。さらに、ゆうちょ銀行や郵便局を利用されるお客さまへの迅速な対応を実現し、さらなる満足度向上に貢献します。

【 今後について 】

今後もゆうちょ銀行は、新しいテクノロジーを活用した機能の追加などによりデジタルトランスフォーメーション(DX)を推進し、お客さまの利便性向上に努めてまいります。

富士通は、今後も最新のデジタル技術で、ゆうちょ銀行のDXパートナーとして業務の効率化や改革を支援していきます。

【 注釈 】

(注1)株式会社ゆうちょ銀行：本社 東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 池田 憲人。

(注2)富士通株式会社：本社 東京都港区、代表取締役社長 時田 隆仁。

【 関連リンク 】

- ・「Know-Flow DX」紹介サイト

(<https://www.fujitsu.com/jp/solutions/business-technology/ai/knowledge-management/>)

- ・「Contact Center Knowledge Assistant」紹介サイト

(<https://www.fujitsu.com/jp/solutions/business-technology/ai/ai-zinrai/contactcenterknowledgeassistant/index.html>)

以上