

News Release

株式会社山陰合同銀行

〒690-0062 鳥根県松江市魚町 10
TEL.0852-55-1000
https://www.gogin.co.jp

2024年10月28日

新たなコンタクトセンターシステムを導入し お客様サポートとコンサルティング機能を強化します

ごうぎんは、お客様の利便性向上を目的として次世代コンタクトセンターシステムを導入しますので、お知らせいたします。本システムの導入により、音声認識や生成AI等のデジタル技術を活用し、お客様からのお問い合わせへの迅速な回答や、最適なサービスをタイムリーにご案内できるようになります。

当行は、今後もデジタル技術を活用したコンタクトセンターでのお客様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の提供に努めてまいります。

記

1. 新コンタクトセンターシステムについて

取扱開始日	2024年10月28日（月）	
主要機能	音声認識 生成AI	お客様からのお問い合わせを音声認識し、 ・オペレーター側へ生成AIが最適な回答を導くキーワードを推奨し、速やかな対応を実現。 ・お問い合わせ理由や交渉経緯を生成AIが要約しテキスト化する。
	ショート メッセージ	電話中に、お問い合わせ内容に関連する商品パンフレットや当行ホームページのURLをショートメッセージでお客様のスマートフォン等へ発信し、迅速かつ最適な情報をお客様に提供する。
	IVR※	お客様が営業店の代表電話に架電した際に自動音声ガイダンスが流れ、お問い合わせ内容によって最適な窓口につながる仕組み。 ※Interactive Voice Respons の略
導入パートナー	西日本電信電話株式会社、 NTTテクノクロス株式会社、NTTビジネスソリューションズ株式会社	

2. オムニチャネルプロジェクト

当行は、中期経営計画のDX戦略において「オムニチャネルプロジェクト」に取り組んでいます。お客様との接点が多様化する中、AIなどを活用し、さまざまなチャネル（媒体）を連携させ、非対面分野における利便性とCX（顧客体験）の向上を目指しており、この度のコンタクトセンターシステムの導入もプロジェクトの一環となります。今後も、デジタル技術の導入に加え、預り資産や個人ローン等のサービスもワンストップでお申し込みできるよう、コンタクトセンター機能を順次強化する予定です。

スケジュール	内容
2024年7月	FAQ（PKSHA Workplace 社）導入
2024年9月	コンタクトセンターで預り資産業務（完全非対面）の開始
2024年10月	コンタクトセンターシステムの導入（本件）
2024年11月（予定）	コンタクトセンターで消費者ローンの取り扱い強化
2025年1月（予定）	チャット等の問い合わせチャネルの充実化

以上

(参考) 生成AIの活用：オペレーターが操作するコンタクトセンターシステムの画面

