

News Release

株式会社山陰合同銀行

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

2025 年 3 月 27 日

当行の「オムニチャネルプロジェクト」がDXイノベーション大賞に入賞しました

ごうぎんは、中期経営計画のDX戦略で取り組む「オムニチャネルプロジェクト」が、日本オムニチャネル協会が主催する「DXイノベーション大賞」において、第3位に入賞しましたので、お知らせいたします。

当行は、生成AIや音声認識システムなど最先端のデジタル技術を活用した新しいコンタクトセンターシステムを導入し、有人チャットやビジュアルIVR※等の次世代コミュニケーションの仕組みをNTT西日本との共同プロジェクトで推進しています。今回の入賞は、こうした「リアル×ネットの顧客体験向上」を目指した取り組みが評価されたものです。

当行は、今後もデジタル技術を活用した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。

※ビジュアルIVR: Web画面上で選択メニューを視覚的に表示し、利用者に分かりやすく選択肢を提示する仕組み。

記

1. DXイノベーション大賞について

「DX（デジタルトランスフォーメーション）によってビジネス共創を目指す企業を表彰し、さらなるイノベーションへの挑戦を促進する」ことを目的に、日本オムニチャネル協会が主催するアワードです。第1回目となる今回は総勢80社の参加があり、当行はNTT西日本と共同でエントリーし、第3位スポンサー賞（支援会社部門）を受賞しました。

※詳しくは日本オムニチャネル協会 HP (<https://omniassociation.com/association/dxinnovation>) をご参照ください。

日本オムニチャネル協会
JAPAN OMNI CHANNEL ASSOCIATION

2/28 に開催された表彰式の様子。

当行出席者はダイレクトチャネル部担当部長：池田信行（右から3人目）



ごうぎん

2. オムニチャネルプロジェクトの取り組み

当行では中期経営計画の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」を推進しています。

※オムニチャネルとは、様々なチャネルを連続・一貫したものとし、顧客体験を断絶なく統合的に提供すること。

(1) デジタルチャネルの充実化

社会全体が対面サービスからオンラインサービスへ移行する中で、非対面を好むお客様に利用いただける、FAQ（よくある質問への回答集）やチャットサービスを新たに導入しています。

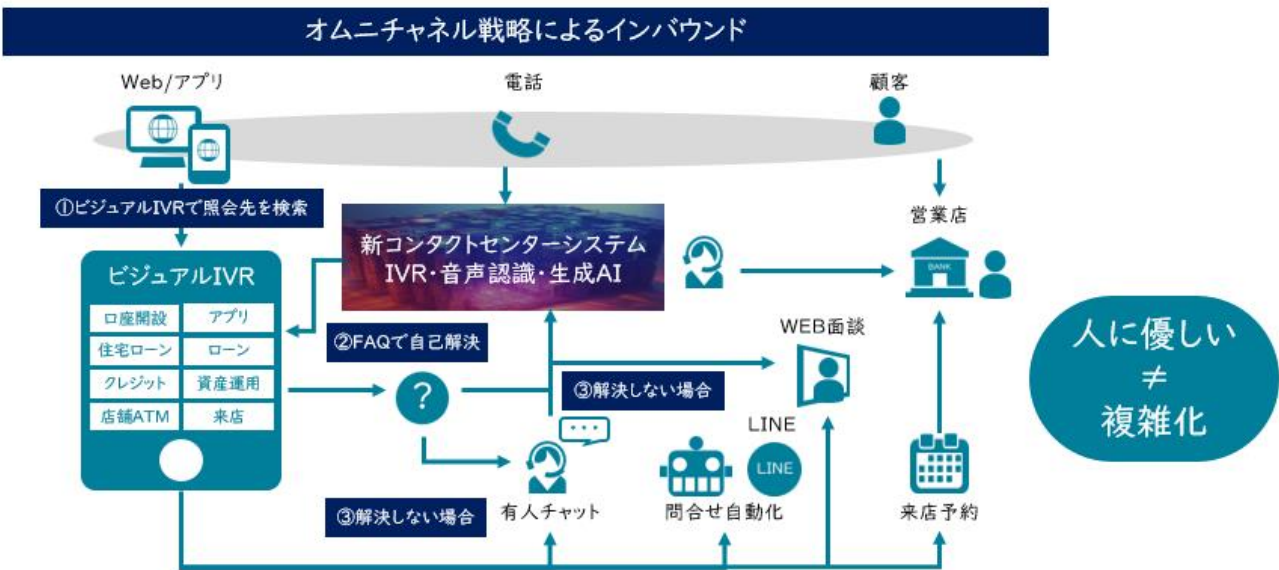
(2) 「人に優しい」次世代コミュニケーション

お客様を最適なチャネルに最短で誘導することを目的に、チャネル・システム間でデータと導線を適切に接続しています。また、解決しない場合は専門のオペレーターに繋がる「人に優しい」コミュニケーション手段を提供しています。

(3) 従業員満足度の向上

生成AIや音声認識システム等による会話履歴の自動要約、FAQの推奨表示等のサポート機能により、応対する際のオペレーターの業務をアシストすることで、従業員満足度の向上に努めています。

＜オムニチャネル全体像のイメージ＞



以上

■参考：コンタクトセンターの機能拡張

スケジュール	内容
2024年7月	FAQの導入
2024年9月	預り資産業務（完全非対面）をセンターで営業開始
2024年10月	コンタクトセンターシステムの導入
2024年11月	DanDanBANKの問合せ業務、おまとめローンの推進をセンターで開始
2025年2月	山陰ウォレット（いずも縁結びPAY）の問い合わせ業務を開始
2025年3月	有人チャットサービス開始、ビジュアルIVRの導入