

「情報銀行」「AI チャットボット導入」…ますます進む主要行、地方銀行の AI 化 解決率 80%！みずほ銀行の AI チャットボット活用法

■ 金融業界における課題

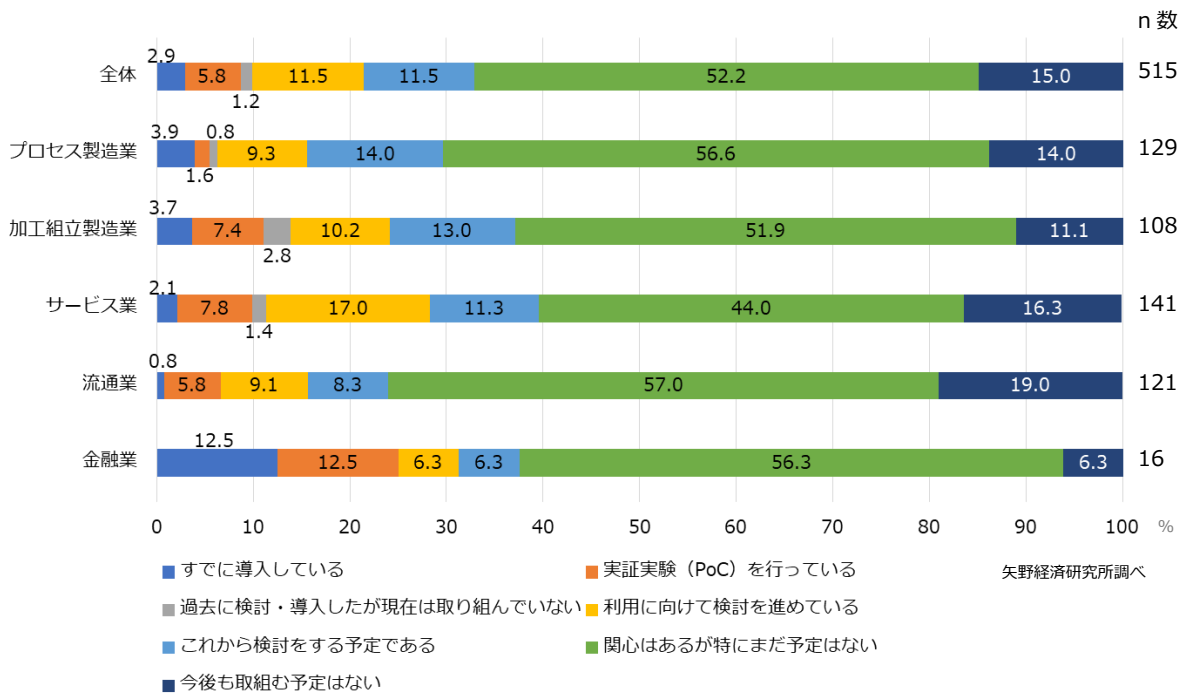
現在、金融業界の中でも特に銀行は、長期化する低金利政策や異業種の参入により、各行はこれまでの収益構造・ビジネスモデルの転換に迫られている状況にあります。

そんな状況下における経営の中心テーマは、「サービス全体のデジタル化や生産性向上・自動化」です。実際に、みずほ銀行や三菱 UFJ 銀行は 2019 年から新たな FinTech レンディングサービス*1 を提供開始、三井住友信託銀行は 2019 年 7 月に「情報銀行」*2 に第一弾として認定を受ける等、主要行を中心に AI 技術を活用する動きは活発化しています。

さらに、メガバンクだけでなく、佐賀銀行・山梨中央銀行などの地方銀行でも、サービス拡充による営業時間外の対応や、業務の多様化・専門化による営業店から本部への質問・照会が増加対応のため、AI チャットボットを導入する動きが活発化*3 しています。

業種別 AI 技術等（機械学習やディープラーニング、自然言語処理、画像認識、機械翻訳、ロボット、チャットボット、RPA など）の導入状況や業種別の動向の調査*4 から、金融業界は他業界と比較して AI 技術導入率が高いことが明らかになっています。（なお、金融業は回答社数（n=16）が少ないため、参考値）

業種別 AI 技術の導入状況



注 1：アンケート調査期間：2018 年 7 月～10 月、調査（集計）対象；国内の民間企業 515 社（プロセス製造業 129 社、加工組立製造業 108 社、サービス業 141 社、流通業 121 社、金融業 16 社）、調査方法：郵送によるアンケート調査、単数回答

注 2：四捨五入のため、図内の合計・比率が一部異なる。

注 3：機械学習（ディープラーニングを含む）、自然言語処理、画像認識、機械翻訳、ロボット、チャットボット、RPAなどを指す。

また、RPAのように一般には AI と称するほど高度な技術とみなされないものも一部に含まれる。

*1 口座の入出金情報やクラウド会計データ、イーコマース情報などを元に企業や個人の信用力の判断に人工知能（AI）を活用するサービス。

*2 個人から預かった情報を企業に提供しその対価を個人へ還元するサービス。

*3 佐賀銀行（<https://www.sagabank.co.jp/news/001198.php>）、山梨中央銀行（<https://www.jsol.co.jp/release/2018/190123.html>）

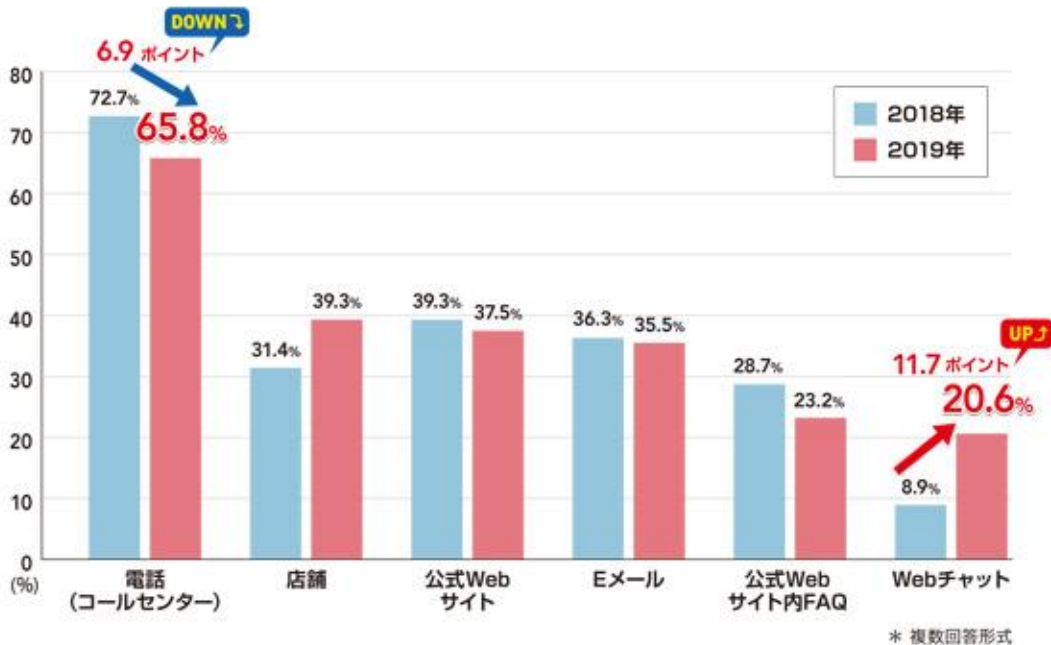
*4 出典：株式会社矢野経済研究所「業種別 AI の導入状況に関する法人アンケート調査（2018 年）」（2018/12/13 発表）

■前年比 約 2.3 倍！企業との問い合わせ窓口に「web チャット」を期待する生活者、急増

新しい商品・サービスが登場すると、生活者から企業やその商品・サービスに対する問い合わせ数が上昇し、また、商品・サービス提供企業の社内でも、営業部門から商品開発部等への問い合わせが多発します。

生活者が問い合わせの際に期待する企業とのコミュニケーションチャンネルに関する調査*5において、「問い合わせの際に今後期待したい企業との窓口」の項目では、「Web チャット」という回答が前年より11.7ポイントアップし、20.6%になったという結果も出ています。この結果から、今後各企業は、生活者や社内各部署の需要に合わせ、「AI チャットボット」の整備も求められていくことが予想されます。

■ 問合せの際に今後期待したい企業との窓口をお答えください。



*5 「企業とお客さまとのコミュニケーション実態 2019年版」(KDDI エボルバ, 2019/06/18)

■金融業界で成果を上げている OKBIZ.事例：みずほ銀行

①お客さまからの問い合わせに対する AI チャット(ボット+有人)の解決率 80%以上！顧客満足度も 90%

「株式会社みずほ銀行 (以下「みずほ銀行」)」は、急速に進行するデジタル化の潮流を受け、2018年8月に対話型自動応答サービス「みずほチャットサポート」を導入しました。「みずほチャットサポート」は、コーポレートサイトに訪問したお客さまが、24時間365日、手続きなどの情報を確認できるサービスです。2019年1月には、こちらのサービスに『OKBIZ. for AI Chatbot』を導入し、AIチャットボットによる問い合わせ対応も可能とすることで、コーポレートサイトを利用する個人のお客さまの利便性の向上を図っています。

「みずほチャットサポート」は、コーポレートサイトの「個人のお客さま」ページに設置されたアイコンをクリックすることで質問画面が立ち上がり、お客さまがフリーワードで質問を入力すると、質問内容に関連する回答が表示されます。このような自動回答の他にも、オペレータが対応する有人サービスも提供しており、お客さまの要望に応じつつ、多様化する問い合わせに対応しています。

その結果、2018年8月の導入以降、AIチャット(ボット+有人)による解決率は80%を超えており、ご利用いただいた90%以上のお客さまに満足頂いております。

また、AI チャットボットの導入は、お客さま満足度や利便性の向上だけでなく、オペレータの業務効率化にも繋がっています。有人サービスに繋がるまでには、問い合わせを内容に応じてAI チャットボットが分類・分化するため、オペレータ1名で同時に2~3名のお客さまの対応を行うことができ、照会業務の効率も上がりました。

さらに、みずほ銀行では、AI チャットボットを単に問い合わせ対応・社内業務効率化に利用するだけでなく、収集した顧客の声を分析し、ウェブサイトの改修やFAQの拡充にも活用しています。

▼入力した質問に対してAIチャットボットが回答を複数提示

The screenshot shows the Mizuho Bank website's account opening page. On the left, there are options for 'みずほの総合口座' (Mizuho Comprehensive Account) and 'みずほマイレージクラブ' (Mizuho Mileage Club). On the right, a chatbot window titled 'みずほチャットサポート' (Mizuho Chat Support) is open, displaying a conversation about account opening. The chatbot has responded to a user's question with multiple options, such as '口座開設' (Account Opening) and '口座開設に関する回答が見つかりました' (Found answers related to account opening).

▼オペレータに質問したい場合、有人対応に切り替わる

The screenshot shows the Mizuho Bank website's page for the 'みずほマイレージクラブカード' (Mizuho Mileage Club Card). The page features a large image of the card and text describing its benefits, such as 'ポイントが貯まりやすくお得に使用' (Points are easy to earn and it's cost-effective to use) and '年会費無料' (Annual fee free). On the right, the chatbot window is open, showing a conversation where the user asks to create a credit card, and the chatbot responds with 'クレジットカードを作りたいです' (I want to create a credit card) and provides further assistance.

②社内業務効率化にも「AI チャットボット」を活用

みずほ銀行は、上記のようなお客さまへの対応だけでなく、行員が利用するポータルサイトへのAIチャットボットの導入とFAQの整備によって、社内業務の効率化を図っています。商品やサービスの内容、業務手続きなどのナレッジをFAQにまとめ、「ページ内で網羅的に検索できるインターフェイス」「会話形式で情報を探せるチャット」の双方の整備を進めており、こちらは膨大なる社内ナレッジから効率的に回答を探し出せるようにすることを狙っています。

FAQの整備の狙いとしては、行内で分散・属人化しているナレッジを整備することで、ナレッジの可視化・一元管理が可能となります。また、『OKBIZ.for FAQ』はHTMLの知識がなくてもサイトデザイン/FAQ作成・公開が可能なサービスであるため、新規にツールを開発する工数とコストも削減できます。さらに、FAQの読みやすさ・判りやすさの向上に向けて、FAQ整備のプロセスをマニュアル化し、FAQを作成する本部や各部に展開するといった取組みも行っております。

■オウケイウェイヴ Web セミナー情報

【60分でわかる！】CS向上で悩むサポート担当必見！賢いWebサポートチャネルの選定ポイントと活用法

日時：2019年8月22日(木) 15:00～16:00

※インターネット利用環境があれば自席で受講できる、Webセミナーです

革新的な技術が次々と登場することで、顧客行動も大きく変わってきています。CS（顧客満足度）を向上するために、企業のカスタマーサポートが考えるべきポイント、そしてサポートチャネルの賢い選定ポイント、活用法をご紹介します。

会社概要：

会社名：株式会社オウケイウェイヴ（英文表記：OKWAVE, Inc.）

代表者：代表取締役社長 松田 元

所在地：東京都渋谷区恵比寿 1-19-15 ウノサワ東急ビル 5階

設立：1999年7月

資本金：996百万円

ホームページ：<https://www.okwave.co.jp/>

