

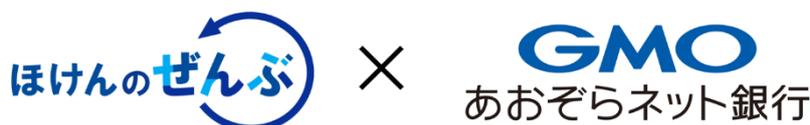
2022年5月31日

報道関係各位

GMO あおぞらネット銀行株式会社
株式会社ほけんのぜんぶ

ヒト×AI オペレーターのハイブリッド型カスタマーセンター構築に向けた 共同実証実験を6月1日～8月31日の期間で実施 音声対話型 AI オペレーターzenb 導入により 年間 15,000 時間のカスタマーセンター業務削減を目指す

GMO あおぞらネット銀行株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役会長：金子岳人、代表取締役社長：山根武、以下 GMO あおぞらネット銀行）と、株式会社ほけんのぜんぶ（本社：東京都豊島区、代表取締役：宮内洋平、以下 ほけんのぜんぶ）は、共同でほけんのぜんぶが提供する AI オペレーターzenb（ゼンブ）を導入した「ハイブリッド型カスタマーセンター」の構築に向けた実証実験を6月1日～8月31日に実施いたします。



【実証実験開始について】

GMO あおぞらネット銀行は、各種サービス・ソリューションにおいてテクノロジーを駆使し、時と場所を選ばないインターネット完結型でお客様の利便性向上に資するサービスの提供に努めており、お客様サポートの分野においても同様に高度化に向けて取り組んでおります。

このたび、GMO あおぞらネット銀行とほけんのぜんぶは、お客様サポートを24時間365日実現する環境を整備すべく、新たに「ヒトとAIのハイブリッド型カスタマーセンター」の構築に向けて、共同で実証実験を行うこととなりました。

「ハイブリッド型カスタマーセンター」とは、24時間365日いつでも、お客様に最適なサポートを実現するため、これまでのカスタマーセンターメンバーによる音声対応だけでなく、AIオペレーターが対応する新しいカスタマーセンターのかたちです。

ほけんのぜんぶが提供する AI オペレーターzenb は、既に海外で実績のある Amelia 社の Amelia^(*)をベースに設計された日本語対応のモデルです。今後は、英語をはじめとする複数の言語にも対応する予定です。

今回の実証実験では、日本語環境における実効性を確認するため、以下の6つの項目について実際にお客様にご利用いただき、その効果と精度を検証いたします。

(*) Amelia とは、Amelia 社(本社：米国ニューヨーク市)が提供する AI 対話型エンジンです。

- 1) 各種手数料に関するお問い合わせ
- 2) ログイン ID やログインパスワードに関するお問い合わせ
- 3) 取引パスワードに関するお問い合わせ
- 4) 口座開設申込時に必要な書類に関するお問い合わせ
- 5) ご利用可能な提携 ATM に関するお問い合わせ
- 6) 預金保険制度に関するお問い合わせ

今回の実証実験の結果を踏まえ、GMO あおぞらネット銀行のカスタマーセンターでは、AI オペレーターzenb の本格導入可否を判断する予定です。本格導入する場合、24時間365日カスタマーセンター稼働および年間15,000時間の人的工数^(*)の削減効果が期待できます。

今後も、さらなるお客様の利便性向上につながるサービスの提供に向けて両社で検討を進めてまいります。

(*) 作業者が行う仕事量を数値で表すもので、人数×時間で計算されるもの。

【AIオペレーターzenbについて】

AIオペレーターzenbは、「音声認識」×「自然な音声」×「会話認識」で、自然な対話を目指したクラウド型対話AIシステムです。カスタマーセンターで蓄積された応対ノウハウと Amelia 社が提供する Amelia の AI 対話エンジン、アマゾンウェブサービス（AWS）が提供する Amazon Connect^(*)により、これまで人の対応が必要だった電話によるお客さまへのご案内を AI オペレーターzenb が代行します。

(*) Amazon Connect とは、アマゾンウェブサービスジャパン合同会社が提供するクラウド型電話システムです。

アマゾンウェブサービス、AWS および Amazon Connect は、Amazon.com,Inc.またはその関連会社の商標です。

【AIオペレーターzenb へのお問い合わせについて】

現在、実証実験段階ですので、下記記載のリンクより注意事項をご確認のうえ、AIオペレーターzenb へのお問い合わせをお願いいたします。

■ AI オペレーターzenb 実証実験体験サイト

(<https://gmo-aozora.com/promotion/lp/ai-operator/>)

受付時間 平日 10:00～15:00



【GMO あおぞらネット銀行株式会社について】

「すべてはお客さまのために。No.1 テクノロジーバンクを目指して」をコーポレートビジョンに掲げ、新しいネット銀行として2018年7月に誕生しました。システム開発を内製化することで、お客さまに寄り添った金融・決済サービスをスピード感をもって提供しています。オンラインでの口座開設申込や、申込から利用開始までのスピード、各種手数料の安さ、利便性の高い資金調達サービス、銀行APIの充実などを理由に、スモール&スタートアップ企業のお客さまを中心にご利用が急増していることを受け、中長期の戦略として3つの大きな柱「1.スモール&スタートアップ企業向け銀行 No.1」、「2.組込型金融サービス No.1」、「3.テックファーストな銀行 No.1」を掲げ、「お客さまのビジネスの成長＝当社の成長」として、共に成長する銀行であるべく、当社一同、新たなシステムの開発や、サービスの提供などに向けて邁進しております。

【株式会社ほけんのぜんぶについて】

ほけんのぜんぶは、総合保険代理店事業を主軸に活動を開始し、培ったノウハウをもとに、銀行及びカード会社など金融機関とのアライアンス事業や業務提携など、さまざまなサービスを提供してきました。「金融」「経営」「生活」の領域で事業を展開する株式会社 ZENB HOLDINGS の「金融」事業を担う、ほけんのぜんぶは、今後もグループ各社と連携し、多角的なサービスを提供できる企業を目指します。

【GMO あおぞらネット銀行株式会社 会社概要】

本店：東京都渋谷区道玄坂 1-2-3 渋谷フクラス
 代表者：代表取締役会長 金子 岳人、代表取締役社長 山根 武
 資本金：172億9,003万円
 設立年月日：1994年2月28日
 URL：<https://gmo-aozora.com/>

【株式会社ほけんのぜんぶ 会社概要】

本社所在地：東京都豊島区池袋 2-40-13 池袋 DUPLEX's7 階
 代表者：代表取締役社長 宮内 洋平
 資本金：8,520万円
 設立年月日：2005年9月
 URL：<https://hoken-all.co.jp/>

以上