

新型コロナウイルス感染症により影響を受けられた方々に心よりお見舞い申し上げます。また全国の医療従事者はじめ保健・感染防止にご尽力くださっている関係者の皆さまに深い敬意と感謝申し上げます。皆さまの健康と安全、そして感染の収束を心より願っております。

2021年1月14日

報道関係各位

GMO あおぞらネット銀行株式会社

## ニューノーマル（新常態）な時代における当社の取り組みについて ～テクノロジーを生かしたお客さまに寄り添ったサービスの実現と社内業務効率化を目指して～

GMO あおぞらネット銀行株式会社（以下、当社）は、2018年7月にネット銀行事業を開始して以来、「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、テクノロジーを駆使してお客さまに寄り添う銀行を目指し、新たな金融・決済ソリューションをお届けしています。

昨今の新型コロナウイルス感染拡大の長期化を受け、多くの方の生活様式や意識の変化が生まれ、それが常態化するニューノーマルな時代に即し、当社で行っている代表的な取り組みを以下にご紹介いたします。利便性の高いサービスの提供につながっただけでなく、当社内の業務効率化につながる結果となっています。

今後も、時代に合わせた柔軟なサービスの変化、移行、創出を続けてまいります。

### 【1】「法人口座開設ナビ」によりハンコレス、ペーパーレス、郵送レスでの法人口座開設申込を実現

法人のお客さまでも、オンラインで口座開設申込手続きが完結する「法人口座開設ナビ」をご提供しています。オンラインで必要書類を提出できるほか、お申込者さま専用ページで、口座開設の進捗状況やお申込内容、当社からのお知らせなどをWEBからご確認いただけるため、スムーズに口座開設手続きをお進めいただけます。また法人口座開設の必要書類の1つである「履歴事項全部証明書（登記簿謄本）」は当社で取得するため、お客さまにおいて取得のご負担もありません。郵送での書類ご提出に比べ3日～4日程度の口座開設のスピードアップを実現しました。

当社業務においても郵送を受け取り、それらをデジタルデータ化し保存するといった作業が不要となったことから、お客さまの利便性向上につながる別の業務にリソースを振り向けることが可能となっています。

会社情報	
法人名	株式会社あおぞら
法人名（フリガナ）	アオゾラ
国別地域	日本のみ
郵便番号	1500041
住所	東京都 渋谷区 福寿町 1丁目
届出住所	2-3
実務上の上場法人等の種別	実務上の上場法人等ではありません
特定法人の種別	特定法人ではありません

### 【2】セルフィー動画による本人確認で即日口座開設を実現

より早くインターネットバンキングを利用したいという声にお応えし、セルフィー動画で本人確認書類による口座開設申し込みを可能にすることで、口座開設審査が完了されたお客さまは、当社からの郵送物を待たずに、オンライン上で初回ログイン情報を参照できるようにしています。これにより、最短、お申込当日に口座へログインし、インターネットバンキングをご

利用いただけます。セルフイー動画による口座開設の場合、お客さまからご提出いただく書類点数が少なく、当社業務においても書類不備への対応時間を短縮することができるため、こちらも他の業務にリソースを振り向けることが可能となっています。



### 【3】AI チャットボットによるお客さま自身での「よくあるご質問」検索時間削減

当社にお寄せいただく「よくあるご質問」を、AI チャットボットにより回答します。これにより、お客さまご自身で必要な情報にたどり着くまでの時間を短縮いたします。今後も AI による回答精度を高めるため、回答のデータベース充実化に取り組んでまいります。また当社業務においては、AI チャットボットにお寄せいただいたお客さまのお問い合わせをもとに「よくあるご質問」のさらなる充実を図ったり、ノンボイスによるお客さまサポートに生かしたりでき、お客さま対応の品質向上に役立てることができています。



### 【4】ノンボイス化によるお客さまサポートの充実

スマートフォンや、クラウドサービスが一般的になっている今、お客さまからのお問い合わせに関しても、従来の電話だけではないチャネルの拡充が求められています。当社では、有人チャット、メール、問合せフォームと3種類のノンボイスによるお客さまサポート方法を整備しております。ノンボイスによるお客さまのお問い合わせの解決（課題解決）は、電話に比べ約15%の時間が短縮される結果\*も出ております。また、お客さまとの通話内容の録音を聞きながらテキストデータ化する必要があるケースにおいても、ノンボイスでの対応では、お問い合わせ内容と回答結果をテキストデータのまま保存することができるため、スピードを持ったお客さま対応の品質向上につなげることが可能となっています。

2020年4月に続き、今月2度目の緊急事態宣言が発令されたことでインターネットバンクへのニーズがさらに高まっており、それに合わせて当社へのお客さまからのお問い合わせも増加しております。電話応答の時間を短縮し、ノンボイスでの対応に人員を配分することにより、応答率の向上とお客さまの課題解決スピードアップを図るため、緊急事態宣言下においては、17時までとしていた電話応答時間を16時までとし、そのリソースをノンボイスの対応に振り向ける対応を行います。緊急事態宣言解除後は、ノンボイスによる拡充結果を生かし、今後の電話対応の方針についても柔軟に見直す予定でございます。 \*直近3ヶ月の当社集計結果に基づく削減効果

#### 現在のお客さまサポート一覽（2021年1月14日現在）

- メールでのお問い合わせ：24時間受付、回答は平日9時～17時
- チャットでのお問い合わせ：平日9時～17時
- フォームでのお問い合わせ（口座をお持ちのお客さま）：24時間受付、回答は平日9時～17時
- 電話でのお問い合わせ：平日9時～16時

**【GMO あおぞらネット銀行株式会社について】**

「すべてはお客様のために。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。お客様目線に徹底的にこだわり、最新テクノロジーを駆使した、“気づけば誰もが使っている”、お客様に寄り添う銀行を目指し、新たな金融・決済ソリューションをお届けしています。また、銀行 API の無償提供により、連携先企業さまを通じて、安心、便利なサービスの提供にも貢献しています。これらの API への取り組みが評価され、2020 年 3 月に金融イノベーションのアワード「Japan Financial Innovation Award 2020」において金融機関カテゴリ優秀賞を受賞いたしました。2020 年 4 月には、銀行 API のさらなる進化を目指し、国内銀行初となる本格的な銀行 API 実験環境を無償で開放しご利用いただける機能と、エンジニアコミュニティの 2 つの機能を持つ「sunabar -GMO あおぞらネット銀行 API 実験場-」をスタートしています。

**【参考 URL】**

個人のお客様向け TOP ページ	<a href="https://gmo-aozora.com/">https://gmo-aozora.com/</a>
"    商品・サービス一覧	<a href="https://gmo-aozora.com/information/service.html">https://gmo-aozora.com/information/service.html</a>
"    カスタマーstage	<a href="https://gmo-aozora.com/information/customer-stage.html">https://gmo-aozora.com/information/customer-stage.html</a>
法人のお客様向け TOP ページ	<a href="https://gmo-aozora.com/business/">https://gmo-aozora.com/business/</a>
"    商品・サービス一覧	<a href="https://gmo-aozora.com/business/information/service.html#service">https://gmo-aozora.com/business/information/service.html#service</a>

**【GMO あおぞらネット銀行株式会社 会社概要】** <https://gmo-aozora.com/>

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：155 億 4,132 万円  
設立年月日：1994 年 2 月 28 日

以上