

2025年3月3日

株式会社オリエントコーポレーション

オリコ、クレジットエンジン株式会社と 生成AIを活用した督促回収業務の自動化の実証実験を開始 ～チャットでの支払相談によるお客さまサービス向上、業務効率化をめざす～

株式会社オリエントコーポレーション（東京都千代田区、代表取締役社長：飯盛 徹夫、以下：「オリコ」）とデジタル債権管理回収システム「CE Collection」を提供するクレジットエンジン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：内山 誓一郎、以下：「クレジットエンジン」）は、お客さまサービス向上および督促・回収業務の自動化を目的とし、生成 AI を活用した督促回収業務の実証実験を開始しました。



オリコは、創業から 70 年間で膨大な督促・回収に関するデータやノウハウを蓄積し、お客さまとの信頼関係を築きながら、お客さまサービスの向上と業務の効率化に努めてまいりました。

このたび、お客さま一人ひとりの状況に応じたより柔軟でパーソナライズされた対応を実現するため、クレジットエンジンの最新のテクノロジーを取り入れ、督促・回収業務の DX 化を進めます。これにより、今まで以上に質の高いサービスを提供し、お客さまのニーズに応える体制を強化していきます。

■実証実験の取組概要

督促・回収業務におけるお客さまからの返済や支払い相談業務に対し、クレジットエンジンのテクノロジーと生成 AI を活用し、チャットによる督促・回収業務を行い、有用性を検証します。今回の実証実験を通じ、督促・回収業務の自動化による業務効率化だけでなく、お客さまに対して平日・休日問わず、一貫したサービスを提供することが期待され、さらなるお客さまサービスの向上をめざします。

【クレジットエンジン株式会社 会社概要】

会社名：クレジットエンジン株式会社（URL<https://creditengine.jp/>）

所在地：〒106-0032 東京都港区六本木 7-15-7

代表者：代表取締役 内山 誓一郎

設立：2018年11月1日

事業内容：オンライン融資管理システム『CE Loan』や、債権管理回収システム『CE Collection』など企画開発・運営