

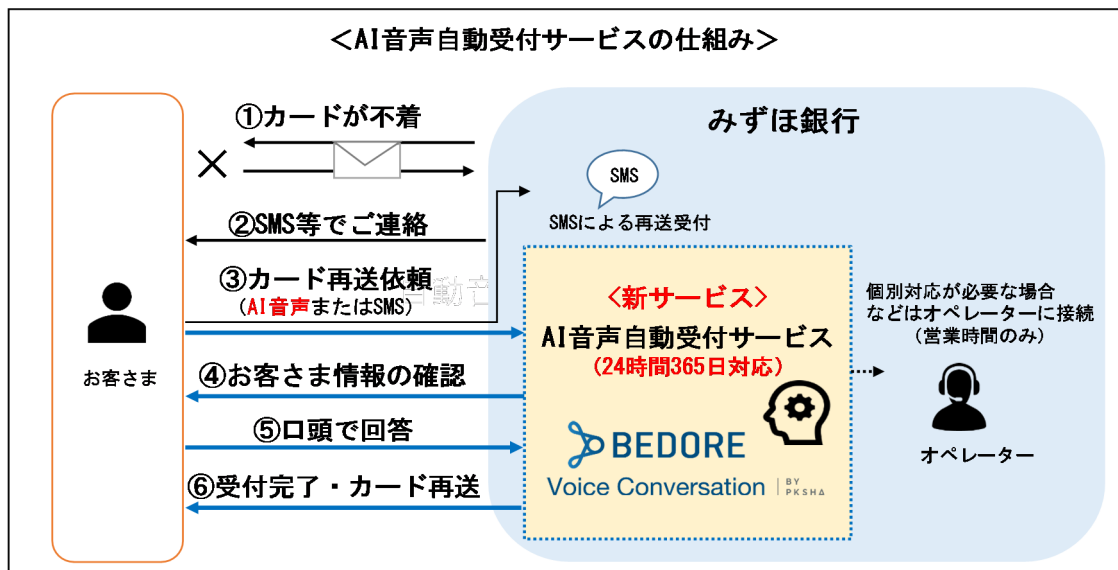
2021年12月22日
株式会社みずほ銀行

【with デジタルプロジェクト】 「BEDORE Voice Conversation」を活用した 「AI 音声自動受付サービス」の開始について

株式会社みずほ銀行（頭取：藤原 弘治、以下「みずほ銀行」）は、この度、株式会社 BEDORE（代表取締役：上野山 勝也、以下「BEDORE」）が提供する自動音声対話エンジン「BEDORE（ベドア） Voice Conversation」を銀行業界で初めて導入し、キャッシュカード等（※）の再送受付を自動化する「AI 音声自動受付サービス」を開始しました。

みずほ銀行は、最新テクノロジーの活用によるコンタクトセンターにおけるカスタマーサポートの高度化に向けた取り組みを進めています。その一環として、この度、従来オペレーターが対応していた業務の一部を AI 音声で自動対応する「AI 音声自動受付サービス」を導入しました。これにより、お客さまは、コンタクトセンターの開局時間に関わらず、24 時間 365 日、お電話でキャッシュカード等の再送手続きが可能となります。

（※）キャッシュカード・みずほマイレージクラブカード・デビットカード



みずほ銀行は、お客さまのさらなる利便性向上のために、最新のデジタル技術を用いながら、デジタル技術と有人対応をシームレスに繋ぎ、今後もお客さまに寄り添ったサービスの提供を続けていきます。

■BEDORE Voice Conversationについて

「BEDORE Voice Conversation」は、BEDORE が持つ深層学習と日本語固有の自然言語処理技術を組み合わせたアルゴリズムを電話による音声対話に活用したソフトウェアであり、コンタクトセンターにおける問い合わせ対応の自動化・半自動化を支援します。

以上