2024 年 7 月 1 日
株式会社みずほ銀行

生成 AI を活用した新たなコンタクトセンターシステムの構築について

株式会社みずほ銀行（頭取：加藤 勝彦、以下「みずほ銀行」）は、生成 AI を活用した次世代コンタクトセンターシステム（以下「本システム」）を 2024 年 8 月にリリースします。

今後、コンタクトセンターを通じたお客さまへのサポートやコンサルティングを強化し利便性と安心感を提供するとともに、コンタクトセンター運営の高度化を実現します。

1. 本システムの特徴

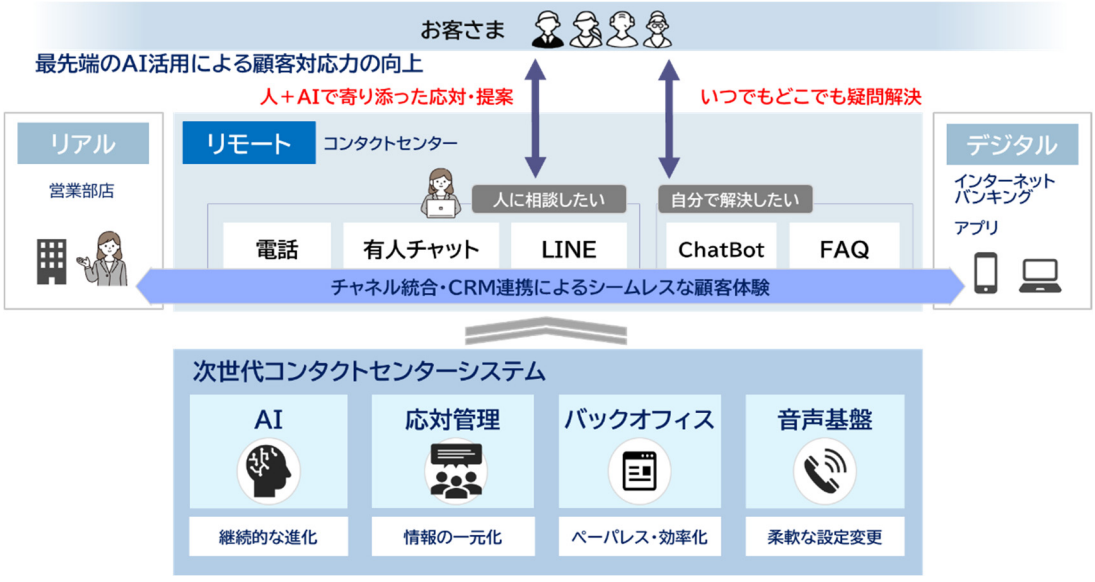
(1) 最先端の AI 活用による顧客対応力の向上

- 最先端の日本語生成 AI を導入し、お客さまとの会話を分析してニーズを正確に捉え、迅速な回答とお客さまに合った提案を実現します。ライフプランや資産形成など複雑なご相談にも対応できるよう、経験豊富なアドバイザーのノウハウを学習させて AI を高度化し、お客さまへの提案・回答の質を向上させていきます。
- AI アルゴリズムの高度化により、FAQ やチャットボットの回答精度を継続的に向上させていきます。お客さまは、みずほ銀行にいつでもご相談し、時間や手間をかけず、最短で疑問やお悩みを解決できます。

(2) チャネル統合と CRM (※1) 連携によるシームレスなお客さま体験の実現

- 電話・チャット・LINE など、あらゆるチャネルから相談いただいた内容がコンタクトセンター内で引き継がれます。コンタクトセンターのアドバイザーはお客さまの状況をより深く理解し、疑問やお悩みの解決をサポートすることが可能となります。
- コンタクトセンターでの応対内容は AI で自動テキスト化・要約され、営業部店ともセキュアな環境で共有されます。今後は、営業部店（リアル）、コンタクトセンター（リモート）、インターネットバンキング等（デジタル）のチャネルを問わずシームレスな体験をお客さまに提供します。

【次世代コンタクトセンターシステムの特徴】



ともに挑む。ともに実る。
MIZUHO

2. 本システムの開発体制

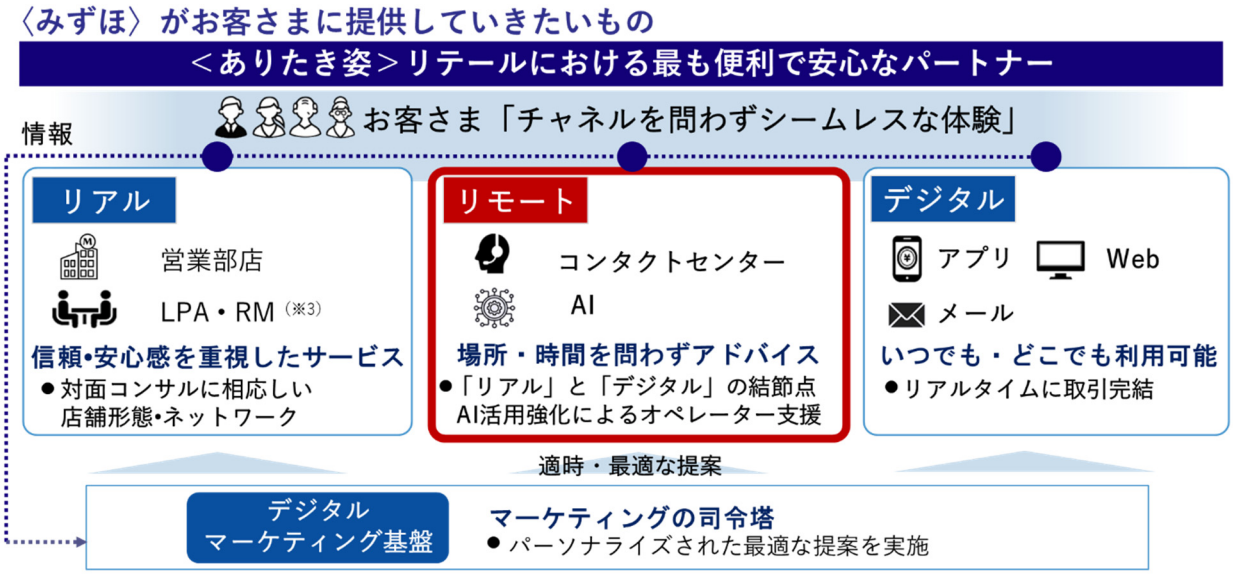
本システムの開発・導入にあたっては、先進テクノロジーの強力な実践力を持つ日本アイ・ビー・エム株式会社（代表取締役社長：山口 明夫）と、日本語コミュニケーション AI の複数分野でシェア No.1 を誇る株式会社 PKSHA Technology（代表取締役：上野山 勝也）と協働しました。カスタマイズ性に優れた Salesforce をベースとした CRM 機能や各種インターフェースと、最先端の AI 技術を融合することで、優れた操作性・柔軟性・拡張性を併せ持つ、高機能で画期的なシステムとなっています。今後も、コンタクトセンターの高度化に向けて、常に最先端のデジタル技術や AI を積極的に活用していきます。

3. 今後の展開

みずほ銀行のコンタクトセンターは、これまで培ってきた応対品質やマネジメント力の強化 (※2) に加え、本システムのアジャイルな機能改善や AI の活用領域の拡大を通じて、以下のような新たなサービス提供にもチャレンジしていきます。

- **入電量予測とシフティング精緻化**
  AI による精緻な入電量予測に基づき、適切にオペレーターを配置。お客さまをお待たせしないコンタクトセンター体験と効率的なコンタクトセンター運営を実現
- **データ分析に基づく提案精度向上**
  今後も大量に蓄積される会話データや成功事例に基づくデータ分析を高頻度で実施し、AI の検索・サジェスト精度を継続的に改善。お客さまの潜在ニーズまで予測したご提案を最適なタイミングで提供し、期待を上回る課題解決を実現
- **デジタルマーケティング基盤との連携**
  コンタクトセンターに集まる情報をデジタルマーケティング基盤の各種データなどと統合し、お客さま一人ひとりに適したタイミング・方法で心地よいサービスを提供
- **お客さまの声の分析を通じたサービス改善促進**
  AI を活用しお客さまの問い合わせ内容から商品・サービスの課題や改善点を抽出。商品・サービスの開発や改善を促進

今後も〈みずほ〉は、リテール分野における最も便利で安心なパートナーをめざし、リアル、リモート、デジタル各チャネルのサービスを高度化し、一層シームレスなお客さま体験を提供していきます。



(※1) CRM：顧客管理システム。(Customer Relationship Management)

(※2) みずほ銀行のコンタクトセンターは以下 2 つの国際的な認証を取得しています。

- HDI：
  1989 年に設立された IT サポートサービス業界における世界最大のメンバーシップ団体 Help Desk Institute の「問合せ窓口格付け」において、電話やチャットの応対品質や対応の正確さ等を評価され 、6 年連続で最高評価「三つ星」を獲得。
- COPC® CX 規格：
  優れた顧客体験（CX）を目指す会社のために策定された国際基準であり、顧客応対品質、顧客満足度、サービス提供の迅速性、運営の効率性において一貫して高い成果を出している組織に対して COPC Inc.より授与されるものであり、2023 年度に認証取得。

(※3) LPA・RM：みずほ銀行の営業部店でお客さまのご相談窓口となる担当。
(Life Plan Adviser・Relationship Manager)

以　上