

NEWS RELEASE

2016年8月2日
みずほ情報総研株式会社

〈みずほ〉が、コールセンター再構築でカスタマーサポート表彰 「特別賞 (IT 活用賞)」を受賞 —IBM Watson の活用および画面刷新を通じて、応対時間 15%削減を実現—

みずほ情報総研株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：西澤 順一）は、公益社団法人 企業情報化協会主催の平成 28 年度「カスタマーサポート表彰制度 (*1)」において、株式会社みずほ銀行（本社：東京都千代田区、代表取締役頭取：林 信秀）とともに「特別賞 (IT 活用賞)」を受賞しました。

スマートフォンアプリや Web コンテンツの充実により、リモートでの取引が増加傾向にある中、リモート志向を持つ顧客層に対するサービス向上、それに伴うコールセンターの対応強化・効率性向上は、金融機関にとって重要なテーマとなっています。

みずほ銀行のコールセンターシステムは、1997 年の初期構築以降、業務拡大を繰り返す中で、複数のシステムや端末に分散し、オペレータ業務の効率性低下に直面していました。また、銀行商品の多様性・複雑性が増す中でオペレータに求められるスキルは高度化し、限られた要員でいかにスピーディかつ的確に顧客対応をしていくかが課題となっていました。

このような状況で、みずほ情報総研は、「応対時間の削減」を目的として、2013 年から 2015 年にかけてみずほ銀行コールセンターシステムの再構築を行い、IBM Watson の導入によるオペレータ業務支援と合わせて、コールセンター業務の効率化・高度化を目指しました。システム統合・画面刷新、および音声認識技術によりテキスト化された電話対応内容を Watson に送り、会話内容に連動したマニュアルや FAQ、Web ページ等の情報をオペレータ画面に表示し、結果として、これらの取り組みを通じて応対時間の 15%削減を実現しました。

今回の特別賞 (IT 活用賞) は、『世界で初めて IBM Watson と音声認識を組み合わせたシステムを導入して効果を発揮している点』が評価され、受賞したものです。

今後も当社は、先端技術を活用し、お客さまサービスの更なる向上に努めてまいります。

*1 カスタマーサポート表彰制度は、顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体に対して公益社団法人企業情報化協会が授与するもの。

◆公益社団法人 企業情報化協会ホームページ：<http://www.jiit.or.jp/cc/award.html>