

AQStage IP コールセンターサービス オムニチャネルプラン



コンタクトセンターの オムニチャネル化により、 サービス向上と効率化を両立

株式会社山陰合同銀行

左から、ダイレクトチャネル部 コンタクトセンターグループの長岡副調査役、執行役員 ダイレクトチャネル部の林部長、ダイレクトチャネル部 兼DX推進本部の池田担当部長

業種	金融業
座席	85席
課題	コンタクトセンターのオムニチャネル化
導入サービス	AQStage IPコールセンターサービス オムニチャネルプラン

3つの ポイント

1. コンタクトセンターシステムとCRMシステムの刷新
2. 生成AIやIVR活用による業務効率化
3. データを活用し持続的にサービスや業務を改善

導入効果

効率化による人員の最適配置で、人を増やさず新施策を推進

生成AIによる会話内容の文字起こしと要約作成の自動化により、コミュニケーションの負担が軽減しています。また逐次文字にできるので、直接の受電者以外でも内容の把握が容易になりました。

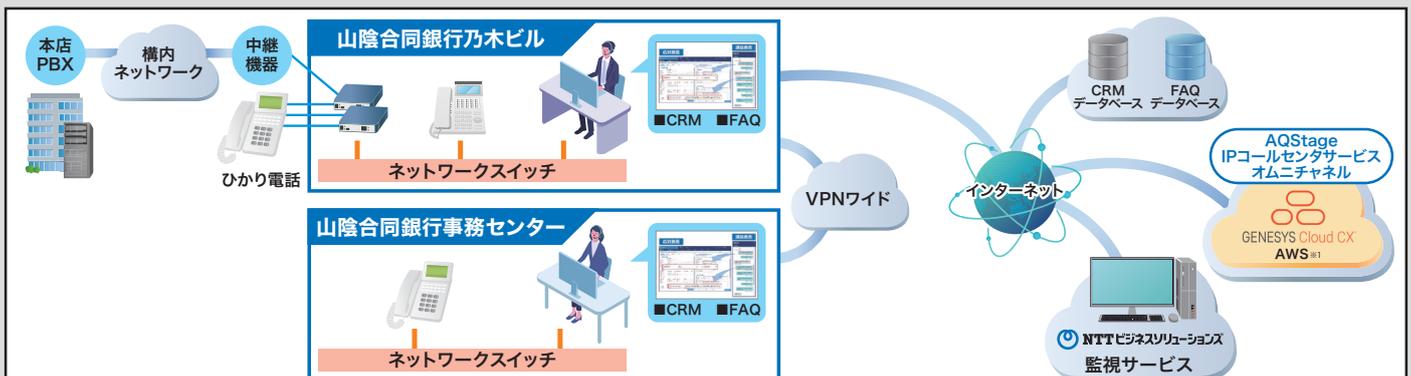
受電を適切な部署や支店に振り分けるIVRの活用でも、負荷を削減すると共に、お客さまをお待たせする時間が短縮しました。生成AIとIVR活用により、それぞれ数人分の業務効率化につながっています。

これらの効率化によって浮いた人員の配置を変えることで、人を増やさずにデジタルバンクや地域通貨の提供といった新たな施策にも取り組んでいます。アウトバウンド(架電)の強化にも取り組んでいます。

その際ダッシュボードでコミュニケーションの稼働状況を表示できるようになり、インバウンド(受電)の稼働率に合わせて担当を柔軟に振り分けるなど最適配置が容易になりました。さらにアウトバウンドセールスで細かな内容を説明する際に、ショートメッセージの活用も始めました。送ったリンクから説明ページをお客さま自身で閲覧してもらえるので詳細な説明が不要になり、コミュニケーションの負担を軽減しています。

NTTビジネスソリューションズによる運用状況の監視サービスや研修、運用開始後のサポートやアドバイスが、スムーズな運用に役立っています。

利用イメージ



※1 Amazon Web Services、"Powered BY AWS"ロゴ、【およびかかる資料で使用されるその他のAWS商標】は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

導入背景

顧客と従業員の満足度向上を目指しオムニチャンネルを推進

当行は近年、持続的な成長に向けたビジネスモデルの変革に取り組んできました。2024年度には新たな中期経営計画をスタートさせ、前中期経営計画で構築した個人客向けアプリや法人ポータルなどのDX基盤を基に、新しいDX戦略を立案しました。その中心施策の1つが、オムニチャンネルの推進です。

社会全体の方向性としてノンボイスのコミュニケーションが急増しています。20代、30代は74%がオンラインでの問題解決を望んでい

るという統計もあり、そういったニーズに効率良く対応できるコミュニケーション基盤が必要と考えました。

そのため、コンタクトセンターシステムは更改期限の少し前でしたが、新たなシステムの導入を検討しはじめました。その目指すところは、単純なシステム更改ではなく、非対面チャンネルの強化を見据えて、各チャンネルの動線をつなげ、生成AIなども使いながら、顧客満足度、生産性、収益性、従業員満足度すべての向上です。

選定理由

NTT西日本グループによる全体設計を評価

ITベンダー6社に提案を依頼し、提案内容を比較検討した結果、全体設計を評価しNTT西日本グループを採用しました。

電話の回線や全体のコンセプトはNTT西日本、コンタクトセンターシステム（音声基盤）はNTTビジネスソリューションズ、FAQは、NTTマーケティングアクトProCXとそれぞれ強みを持っています。

導入したシステムは「Genesys Cloud CX」を音声基盤に持つNTTビジネスソリューションズの「AQStage IPコールセンターサービス オムニチャンネルプラン」です。本システムを軸に、関連会社である

NTTテクノクロスの「CRMシステム（顧客管理／応対管理）」を新たに連携。必要な機能すべてが揃っており、オムニチャンネルのスムーズな動線を作っていくには最良と考えました。

2024年7月にまず新しいFAQがスタートし、10月に連携して利用するCRMシステムと同時にコンタクトセンターシステムの利用を開始しました。導入にあたっては、部署や役割別に複数回の研修を実施。マニュアルをベースに実際のシステムを操作しながらの研修により、段階的な導入ながらスムーズな移行が実現しました。

今後の展望

お客さまの声を分析し、ニーズに合った付加価値の高いサービス実現へ

オムニチャンネルプロジェクトは現在も推進中です。会話の記録はハッシュタグをつけて分類しており、分析して今後のマーケティング活動に活用します。他にも生成AIを活用した夜間や休日のお客さま対応や、オンラインコミュニケーション手段の拡大なども考えています。

こういった新サービスの展開に欠かせないのが、データです。新システムによりその蓄積と分析が容易になるので、これを活用し良いものをどんどん取り入れ、お客さまにより良いサービスをお届けしていきます。

株式会社山陰合同銀行 地域の夢、お客様の夢をかなえる創造的なベストバンク



創業 : 1878(明治11)年12月1日
設立 : 1941(昭和16)年7月1日
本社 : 島根県松江市魚町10番地
従業員数 : 1,771名(2025年3月末現在)
事業内容 : 山陰を基盤に、山陽、関西にまたがる広域店舗ネットワークを築き、高水準の自己資本比率と質の高い貸出資産により強固な経営基盤を持つ。コンサルティングとデジタルを軸としたリレーションシップバンキングを展開することで、より積極的に社会課題を解決し、自社が共に成長する持続可能な地域社会の実現を目指す。
URL : <https://www.gogin.co.jp/>

お客さまのさらなる本音はWebで

<https://www.nttbizsol.jp/case/preview/gogin/index.html>

AQStage IPCC

検索

▶ 利用シーン・導入事例

本件のお問い合わせ

NTTビジネスソリューションズ株式会社 バリューデザイン部 ソーシャルイノベーション部門 IPCCビジネス担当
e-Mail : aqstage_IPCC@west.ntt.co.jp