



2022. 1. 31

お客さま対応の高度化に向けた「コンタクトセンター」の構築について

静岡銀行（頭取 柴田 久）では、第14次中期経営計画「COLORs ～多彩～」で取り組む「イノベーション戦略」の一環として、従来、電話業務を中心としていたコールセンターの機能を見直し、デジタル化を推進することで、多様化するお客さまのご要望に対して、より迅速、的確にお応えする「コンタクトセンター」の構築に取り組んでいます。

このたび、機能拡張の一環として、西日本電信電話㈱が提供するクラウド型基盤サービスを導入しましたので、その概要をご案内します。

1. 導入日 1月24日（月）

2. 内 容

（1）基盤のクラウド化

- ・従来、銀行内で管理していた各システムをすべてクラウド環境に移行したことで、より柔軟なシステム開発および展開が可能となりました。
- ・システムのクラウド化により、「コンタクトセンター」に勤務する従業員は、時間や場所にとらわれない柔軟な働き方が可能となります。これを踏まえ、今後、スプリット勤務や在宅でのコール業務の実施などを検討していく方針です。

（2）お客さま向け機能のデジタル化

- ・お客さまに、静岡銀行のホームページ上に掲載した「よくあるご質問」や「バーチャル行員に質問」をご利用いただくことで、24 時間いつでも問い合わせに対応できる環境となりました。
- ・また、従来のコールセンターでもっとも受電数の多かった「総合照会業務」を対象に、西日本電信電話（株）が提供するクラウド型人工知能を活用した音声テキスト化機能を導入しました。
本機能は、NTTの研究所技術を採用した高い音声認識率を誇るシステムで、「コンタクトセンター」で対応した電話音声リアルタイムにテキスト化することができます。それと同時に、人工知能がキーワードに応じた回答例を表示することで、電話対応者を支援するなど、業務の効率化にもつながります。

（3）センター間の情報連携

- ・これまで静岡銀行グループに点在していたコールセンターに対して、共通のコンタクトセンターシステムを導入したことで、各センター間におけるお客さま対応履歴の連携が可能となりました。これにより、いずれの「センター」あるいは「チャネル」においても、均一なサービスをお受けいただけます。



- コンタクトセンターでは、対面・非対面問わずお客さまを側面からサポートします。
- 営業店、非対面、コンタクトセンターで情報を共有することで、お客さまのさまざまな課題解決により迅速にお応えします。