
コアエーアイ

電通総研、対話型 AI プラットフォーム「Kore.ai」を住信 SBI ネット銀行へ導入

- カスタマーセンターの AI 音声による自動対応を実現 -

テクノロジーで企業と社会の進化を実現する株式会社電通総研(本社:東京都港区、代表取締役社長:岩本 浩久、以下「電通総研」)は、住信 SBI ネット銀行株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:円山 法昭、以下「住信 SBI ネット銀行」)のカスタマーセンターの電話窓口において、米 Kore.ai Inc.(コア・エーアイ)の日本法人である Kore.ai Japan 合同会社(本社:東京都港区、社長:スリニ・ウナマタラ、以下「Kore.ai Japan」)の対話型 AI プラットフォーム「Kore.ai」を導入しました。

■ 背景

住信 SBI ネット銀行は、開業以来培ってきた最先端テクノロジーと金融ノウハウを活用し、デジタルバンク事業、BaaS 事業、THEMIX 事業(非金融事業)を展開しています。特にデジタルバンク事業では、モバイルアプリを中心に優れた UI/UX を提供し、複数の評価機関による顧客満足度調査で1位を獲得するなど、多くのお客様から高い評価を得ています。

しかし近年、金融サービスのデジタル化の進展に伴い、カスタマーセンターへの問い合わせが増加・多様化し、既存の IVR(自動音声応答システム)だけでは対応しきれず、お客様の待ち時間が長くなる傾向にありました。また問い合わせの振り分けが適切に行われず、電話対応オペレーターの業務負荷が増加するなどの状況も生じていました。

これらの課題を解決し、さらなる顧客満足度の向上を図るため、住信 SBI ネット銀行は、「Kore.ai」の導入を決定しました。「Kore.ai」の対話型 AI が顧客の音声を認識し自動対応することにより、待ち時間の解消や問い合わせの適切な振り分けによる業務効率化を実現します。2024年8月19日(月)より一部の問合せ窓口から運用を開始し、今後、適用範囲を順次拡大していく予定です。

■ 「Kore.ai」採用のポイント

1. 対話型 AI の自動対応による業務効率化と高度化

「Kore.ai」は、24 時間 365 日、顧客からの多様な問い合わせに対応します。人間の会話に近い高品質な対応が可能のため、従来はオペレーターが担当していた業務の自動化や無人化を実現し、業務量や業務負荷の大幅な低減が可能です。

2. エンタープライズシステムとの連携による拡張性

「Kore.ai」は ERP、CRM、ChatGPT や各種ビジネスコミュニケーションツールなど、200 以上のエンタープライズシステムとの API 連携実績があり、幅広い業務で対話形式による自動化が可能です。さらに複数の AI エンジンと連携できるように設計されており、住信 SBI ネット銀行では、最新の生成 AI モデルである GPT-4o との連携により回答精度の向上を実現しました。

3. 運用の容易さと豊富な導入実績

「Kore.ai」は、ノーコード・ローコードのプラットフォームを採用しており、専門的なプログラミング知識がなくても運用することが可能です。そのため国内外の多数の企業、様々な業務で導入されており、住信 SBI ネット銀行でも、この特長を活かし約 3 ヶ月という短期間で導入を実現しました。

■ 今後の展開

電通総研は、顧客接点領域における企業の課題解決を実現する、さまざまなソリューションを提供しています。その一環として 2023 年 10 月よりカスタマーセンター業務の自動化と効率化を実現する「kore.ai」を提供しています。今後も、住信 SBI ネット銀行のサービス向上を支援するとともに、企業のカスタマーセンター業務における DX 推進と業務効率化に貢献してまいります。

<ご参考資料>

・「Kore.ai」について

Kore.ai(コア・エーアイ)は、エンタープライズ対話型 AI プラットフォームおよびソリューションにおけるグローバルリーダーとして、企業が、音声およびデジタルによる対話を自動化し、世界中の顧客、コンタクトセンターエージェント、従業員に特別な体験を提供できるよう、支援しています。現在、フォーチュン 2000 企業の 400 社以上が Kore.ai の XO Platform の活用によって、対話を自動化し、世界中の 2 億人以上に特別な体験をもたらしています。Kore.ai は、エンタープライズ対話型 AI プラットフォームの市場リーダーおよびイノベーターとして、トップアナリストからも評価されています。本社を米国フロリダ州オーランドに置き、日本、インド、英国、韓国、欧州に拠点を擁しています。

・2023 年 10 月 25 日

[ISID と企業向け対話型 AI プラットフォームの Kore.ai\(コア・エーアイ\)が協業](#)

■住信 SBI ネット銀行について <https://www.netbk.co.jp/contents/company/>

住信 SBI ネット銀行は、「デジタルバンク事業」・「BaaS(バンキング・アズ・ア・サービス)事業」・「THEMIX 事業(非金融事業)」を展開し、開業以来のイノベティブな取組みで培った最先端のテクノロジーと金融のノウハウで、銀行を超えた「テックカンパニー」として、「テクノロジーと公正の精神で、豊かさが循環する社会」の実現を目指しています。

■電通総研について <https://www.dentsusoken.com>

電通総研は、「HUMANOLOGY for the future～人とテクノロジーで、その先をつくる。～」という企業ビジョンの下、「システムインテグレーション」「コンサルティング」「シンクタンク」という 3 つの機能の連携により、企業・官庁・自治体や生活者を含めた「社会」全体と真摯に向き合い、課題の提言からテクノロジーによる解決までの循環を生み出し、より良い社会への進化を支援・実装することを目指しています。

テクノロジーや業界、企業、地域の枠を超えた「X Innovation(クロスイノベーション)」を推進し、これからも人とテクノロジーの力で未来を切り拓き、新しい価値を創出し続けます。

- * 2024 年 1 月 1 日、電通国際情報サービス(ISID)は、電通総研へ社名を変更しました。
- * 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社電通総研

金融ソリューション事業部 営業ユニット 南、折原

TEL: 03-6713-7012 E-Mail: g-fsi3@group.dentsusoken.com

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社電通総研 コーポレートコミュニケーション部 塩谷

TEL: 03-6713-6100 E-Mail: g-pr@group.dentsusoken.com