Press Release

2026 年 11 月 13 日
株式会社電通総研

電通総研、「Amazon Connect Customer AI agents」をドコモ SMTB ネット銀行へ導入

－ 顧客の問い合わせ意図の高精度な把握と要約機能により、自動応答率の向上とコスト削減を実現 －

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、株式会社ドコモ SMTB ネット銀行（本社：東京都港区、代表取締役社長（CEO）：円山 法昭、以下「ドコモ SMTB ネット銀行」）のカスタマーセンターにおいて、アマゾン ウェブ サービス（以下「AWS」）が提供するクラウド型コンタクトセンターサービス「Amazon Connect Customer AI agents」を新たに導入し、2026 年 9 月より稼働を開始したことをお知らせします。

■ 背景

ドコモ SMTB ネット銀行は、顧客体験のさらなる向上に向けて、自動応答における意図認識の高度化、サービス提供の安定化、運用効率の向上に継続的に取り組んでいます。こうした取り組みの一環として、お客さまからの多様なお問い合わせを高精度に認識する意図認識機能と、オペレーターの迅速かつ適切な応対を支援する要約機能を備えた「Amazon Connect Customer AI agents」を高く評価し、導入を決定しました。

本サービスの導入により、問い合わせ意図の高精度な認識に加え、各種手続きの案内や FAQ 回答の要約提示といったセルフサービスでの対応が可能となります。これにより、自動応答の精度と自動応答率の向上を図り、顧客体験のさらなる向上と運用の安定化、コスト削減の同時実現を目指します。

■ 電通総研の支援体制

1. 業務・システムへの深い理解に基づき、リスクを抑えた安定稼働を支援

電通総研は、ドコモ SMTB ネット銀行のカスタマーセンターシステムの導入および保守を担っており、同社の業務要件やシステム要件などに関する知見を有しています。そのため、本サービスの導入においてもリスクを最小限に抑え、安定した稼働を実現しています。

2. 継続的な運用支援により、応対品質の最適化に貢献

AI エージェントは、導入後も適切な応対品質を維持するために、プロンプトの継続的な調整や精度のモニタリングといった運用の最適化が不可欠です。電通総研は、稼働開始以降も保守・運用を包括的に支援し、業務プロセスやシステム環境の変化にも柔軟に対応しながら、中長期的な視点でカスタマーセンターの高度化に貢献します。

■ 今後の展開

電通総研は、顧客接点領域においてさまざまなソリューションを提供しており、AI などの先進テクノロジーを活用した「次世代型コンタクトセンター」の実現を推進しています。具体的には、AI による自動応対の高度化や、オペレーターの業務支援を通じて、応対品質と生産性の向上を支援します。さらに、「Amazon Connect Customer」などのクラウド基盤と多様なデジタルチャネルを統合し、企業の顧客体験変革や経営課題の解決に直結する戦略的拠点の構築に貢献します。

■ **ドコモ SMTB ネット銀行について** https://www.netbk.co.jp/contents/company/

ドコモ SMTB ネット銀行は、お客さま中心主義のもと、最先端のテクノロジーを活用しながら金融サービスの変革に取り組み、利便性と安全性を両立した価値を提供しています。くらしと金融の境目のない未来の実現と、豊かさが循環する社会の実現をめざし、新たな価値の創造を目指しています。

■ **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。

＊ 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 営業第二本部 エンタープライズソリューション営業 1 部 香山、荒木
E-Mail：g-entsolsusd1-nb@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