

インテック、TSUBASA アライアンス参加 4 行に Amazon Connect と連携したコールセンターサービスを導入 ～AI による音声通話のテキスト化や感情分析に対応～

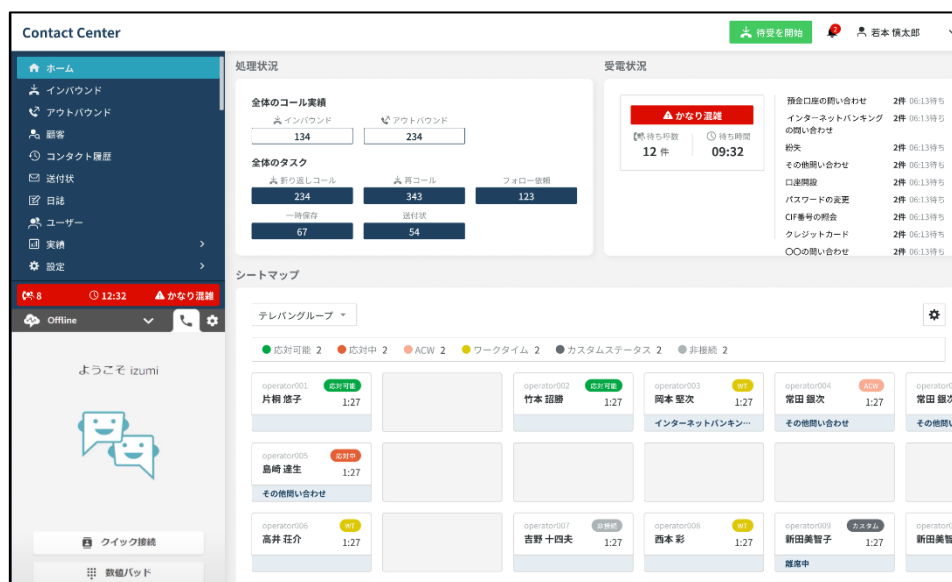
TIS インテックグループの株式会社インテック（本社：富山県富山市、代表取締役社長：北岡隆之、以下インテック）は、TSUBASA アライアンス※1 の参加行である株式会社千葉銀行（本店：千葉県千葉市、取締役頭取：米本努）、株式会社第四北越銀行（本店：新潟県新潟市、取締役頭取：殖栗道郎）、株式会社中国銀行（本店：岡山県岡山市、取締役頭取：加藤貞則）、株式会社北洋銀行（本店：北海道札幌市、取締役頭取：安田光春）に、Amazon Connect と連携した「fcube」のコールセンターサービスを導入したことを発表します。

本サービスでは、Amazon Connect Contact Lens の AI を活用した音声通話のテキスト化や感情分析に対応し、コールセンター業務の高度化を推進します。

※1 TSUBASA アライアンス：千葉銀行、第四北越銀行、中国銀行、伊予銀行、東邦銀行、北洋銀行、武蔵野銀行、滋賀銀行、琉球銀行、群馬銀行の 10 行が参加する地銀広域連携の枠組み。(URL : <https://tsubasa-al.co.jp>)

<コールセンターサービスのイメージ画面>

※イメージ画面は、サンプルです。



■導入の背景

今回コールセンターサービスを導入した 4 行では、現行のコールセンターシステムの保守期限到来に伴い、今後の営業戦略において、重要な顧客接点と位置付けるコールセンターの将来的な機能拡張を見据えた、新たなシステムの導入を検討していました。

そこで、クラウドサービスの拡張性と柔軟性を有する Amazon Connect に着目し、金融機関で Amazon Connect との連携実績を有するインテックのコールセンターサービスの導入を決定しま

した。今回の決定においては、4行が既に導入しているインテックのCRMサービスと、リアルタイムにシステム連携が可能である点も評価のポイントとなっています。

■コールセンターサービスの特長

1. データ分析、AI 活用によるコールセンターの品質向上

Amazon Connect Contact Lens の AI による会話分析では、顧客との会話の文字起こしや顧客の感情分析などが行えます。これらのデータを蓄積し、分析することで、顧客満足度の向上やコールセンター業務の高度化を実現できます。今後は、生成 AI を活用した機能拡張も検討していきます。

2. 金融機関のサービス要求に対応

インテックは、これまで多くの金融機関へのコールセンターシステムの導入実績を有し、金融機関が求めるサービス要求を熟知しています。この知見をもとに、インテックのサービスは、金融機関のコールセンター運営に必要な機能を標準で実装し、スムーズな導入が可能です。

また、金融機関がクラウドサービスを利用する際に求めるセキュリティなどのシステム要件にも対応し、ネットワークやシステム運用保守などトータルサービスとして提供することで、システム構築、運用に伴う負荷を大幅に削減します。

3. クラウドサービスの柔軟性と拡張性

Amazon Connect は、AI と機械学習の機能を含むオールインワンのクラウドコンタクトセンターです。お客様にて専用設備の保有や前払いのライセンスなどが不要の従量制料金のサービスであり、コールセンター運用の変更や拡張にも柔軟に対応できます。また、継続的に機能改善のリリースをしており、将来にわたって利便性の向上が期待できます。

インテックのコールセンターサービスも、進化を続ける Amazon Connect と連携し、金融機関の CX 変革を支援するための継続的な機能拡張を行います。

■今後の展開

「fcube」のコールセンターサービスは、金融機関がコールセンターを「コンタクトセンター（重要な顧客接点チャネル）」として、より金融機関の施策に活用できるよう機能強化を行っていきます。従来の電話に加え、メール、SMS でのメッセージやチャット（有人／チャットボット）など、顧客とのコミュニケーション手段の多様化に対応します。また、サービス内に蓄積した音声通話のテキスト化データや感情分析データを活用し、AI による顧客対応支援に向けた取り組みにも着手しています。

インテックは、豊富な業務ノウハウやネットワーク・セキュリティ技術をもとに、金融機関向けに営業生産性向上につながるサービスを拡充し、行内業務の DX 化や金融機関が抱える顧客の課題解決を支援します。

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

「fcube」について (<https://www.intec.co.jp/service/solution/bank.html>)

インテックが提供する金融機関向けソリューションの総称です。CRM システム、コールセンターシステム、ローン自動審査システムなどを提供することで、金融機関と共に、金融機関を利用する顧客、金融機関の取引先や関係先、地域企業などあらゆるステークホルダーを支援します。豊富な導入実績と業務ノウハウの蓄積、最新技術の活用で、地域の人々にとって豊かで便利な日常や地域企業の課題解決、事業の持続的な成長を実現します。

株式会社インテックについて (<https://www.intec.co.jp/>)

お客様の経営戦略に沿った情報化戦略の立案からシステムの企画、開発、アウトソーシング、サービス提供、運用保守まで、IT 分野において幅広く事業を展開しています。インテックは、1964 年の創業以来培ってきた技術力をもとに、AI、RPA 等のデジタル技術の活用や、新たな市場の創造にも積極的に挑戦しています。常にオープンな姿勢で、人、企業、社会を技術でつなぎ、自らも変革しながら「豊かなデジタル社会の一翼を担う」企業としてお客様に新しい価値を提供してまいります。

TIS インテックグループについて

TIS インテックグループは、国内外グループ 2 万人を超える社員が『IT で、社会の願い叶えよう。』を合言葉に、「金融包摂」「都市集中・地方衰退」「低・脱炭素化」「健康問題」を中心とした様々な社会課題の解決に向けて IT サービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムーバーとして新たな価値を創造し、人々の幸せと持続可能な豊かな社会の実現に貢献します。

【本件に関するお問い合わせ先】

◆報道関係からのお問い合わせ先

株式会社インテック テクノロジー&マーケティング本部 広報室 小川、長谷、稲垣
E-Mail : press@intec.co.jp

◆本サービスに関するお問い合わせ先

株式会社インテック バンキングビジネス事業本部 事業企画部 担当：松田
E-Mail : fcube_pr@intec.co.jp