

インテック、百十四銀行に顧客との面談記録を登録できる 音声認識スマホアプリを導入 ～音声による面談記録のテキスト化で、営業活動の生産性を向上～

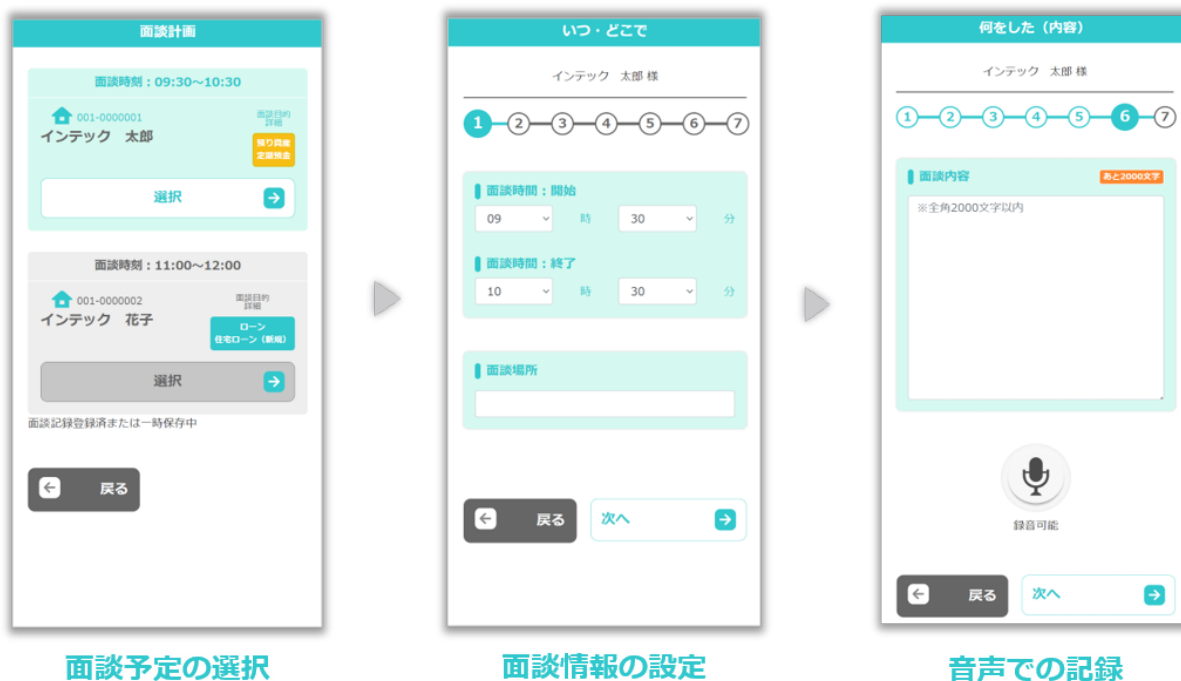
TIS インテックグループの株式会社インテック（本社：富山県富山市、代表取締役社長：北岡隆之、以下インテック）は、株式会社百十四銀行（本店：香川県高松市、取締役頭取：綾田裕次郎、以下百十四銀行）に、顧客との面談記録をスマートフォンから音声登録できる音声認識スマートフォン用アプリケーション（以下、音声認識スマホアプリ）を導入し、3月から全店で利用開始したことを発表します。

■音声認識スマホアプリの概要

音声認識スマホアプリは、インテックの金融機関向け総合情報系ソリューション「F³（エフキューブ）CRM サービス」と連携している、音声入力で顧客との面談記録の作成を完結できるアプリケーションです。営業担当者が次の訪問先へ向かうまでの時間を活用し、顧客と面談した内容を“音声”で記録することができます。重要な営業ネタや顧客の声を、鮮度の高いうちに残すことで、次の営業アクションへの活用や、帰店後の報告事務の簡素化につなげるなど、営業活動の生産性を向上できます。なお、音声認識エンジンは、株式会社アドバンスト・メディアが提供するAI音声認識開発キット「AmiVoice SDK」を採用しております。

<音声認識スマホアプリの画面イメージ>

※アプリ画面は、サンプルです。



■百十四銀行の音声認識スマホアプリの採用背景

百十四銀行では、コンサルティング営業の強化に向けて、顧客とのコミュニケーション量の増加と質の向上が課題であり、限られた時間で顧客との対話を創出するため、渉外業務の効率化が必要と考えていました。そこで、他行実績において、インテックの音声認識スマホアプリを導入後、事務作業の時間短縮など効果をあげていることから、業務効率化や働き方改革の施策として、同アプリに着目しました。

百十四銀行が現在利用している CRM サービスはインテックが構築・提供していることから、同行のシステムやデータに関する知見が深いことも評価され、採用に至りました。

■音声認識スマホアプリの特長

①営業活動の生産性向上

これまでは帰店後にパソコンで顧客との面談記録を入力することが通例でしたが、外出先でのスマホ入力により簡単に面談記録を作成することができます。行員業務や事務コストを圧縮し、削減した時間を本来の営業活動に充てることで、営業生産性を向上します。

②帰店後の報告事務を効率化（働き方改革）

帰店後の報告事務を簡素化することにより、時間外労働を削減し、働き方改革に寄与します。銀行全体で登録される1日あたりの面談記録データは千件から数千件ののぼり、従来の帰店後に実施していた報告事務を外出先で登録することで、業務の効率化につながります。

③情報の正確性とセキュリティ確保

顧客面談後、音声で速やかに記録を残すことで、情報の正確性を高めることができます。本アプリに搭載の「AmiVoice SDK」は、金融に特化した専用の AI 音声認識エンジンを適用しており、専門用語などを高精度に認識することや金融機関や企業特有の言い回しなど個別カスタマイズすることも可能です。また、入力した音声情報はアドバンスト・メディア社のクラウド環境上には保存されず、インテックの閉域ネットワークを経由して銀行のサーバーに保存されるため、セキュリティも確保します。

<音声認識スマホアプリの活用イメージ>

※アプリ画面は、サンプルです。



■今後の展開

インテックでは、アドバンスト・メディア社と連携し、音声認識スマホアプリによる音声入力での面談記録の登録だけでなく、会話の自動テキスト化（顧客合意のもと実施）や、音声入力で蓄積されたデータをAIでテキスト解析し、コンプライアンスの強化や新たな営業提案につなげるなど、活用場を広げ、業務高度化を推進してまいります。

さらに、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。

「AmiVoice SDK」について (https://acp.amivoice.com/amivoice_sdk/)

株式会社アドバンスト・メディアが提供する5,000以上のライセンス導入実績を持つ

「AmiVoice SDK」は、認識精度の高さから様々な利用シーンの音声入力・音声テキスト化に使われています。録音機能等もあわせてライブラリで提供するため、様々なOSのネイティブアプリの開発が容易に行えます。音声認識API「AmiVoice API Private」の音声認識サーバーと連携しており、デバイススペックに左右されない運用も可能です。

「F³（エフキューブ）:Flexible Financial Frontier」について

(<https://www.intec.co.jp/service/detail/f3/>)

インテックが提供する金融機関向け総合情報系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業務機能の体系化と業務単位のコンポーネント化で、合理的なシステム導入と拡張性を実現した金融機関向け「統合型CRMシステム」です。F³（エフキューブ）は豊富な導入実績と確かな技術および業務ノウハウの蓄積により、情報の一元管理、法人企業の事業性評価、商流の把握など営業推進支援を目的とした業務の効率化と高度化を実現しております。

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：f3_pr@intec.co.jp