

2023年9月28日

「COTOHA Voice Insight ビジネス通話プラン」が 阿波銀行における金融商品の電話約定業務に採用

NTTコミュニケーションズ株式会社(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：丸岡 亨、以下 NTT Com)が提供する「COTOHA Voice Insight ビジネス通話プラン」^{※1}(以下 本サービス)が、株式会社阿波銀行(本店：徳島県徳島市、代表取締役頭取：福永 丈久、以下 阿波銀行)において、2023年10月より運用が開始される金融商品の電話約定^{※2}業務に採用されました。

金融商品の電話約定は、訪問や書類作成の時間が削減できるものの、録音された音声を確認するモニタリング業務が必要で、その省力化が課題となっていました。本サービスの導入により、通話内容をテキスト化することで、モニタリング業務を省力化できるほか、コンプライアンスチェックの負担軽減につながることから、阿波銀行は本サービスを活用し、電話約定の運用を開始することとなりました。

1.背景

証券業界では電話約定は行われていますが、銀行業界では「紙の文化」が根強く残り、営業担当者が対面で商品についてご説明したうえで、書面で約定することが多いことから、業務の効率化が求められています。ただ、一部の複雑な金融商品では営業担当者が直接説明する必要があることや、お客様がご高齢の場合、パソコン操作が難しいことなどから、オンラインで完結させることも難しい状況でした。こうした背景から、今回、阿波銀行は一部の金融商品における販売手続きにあたり、対面による書面約定だけでなく、電話約定の運用を始めることにしました。

2.概要と導入効果

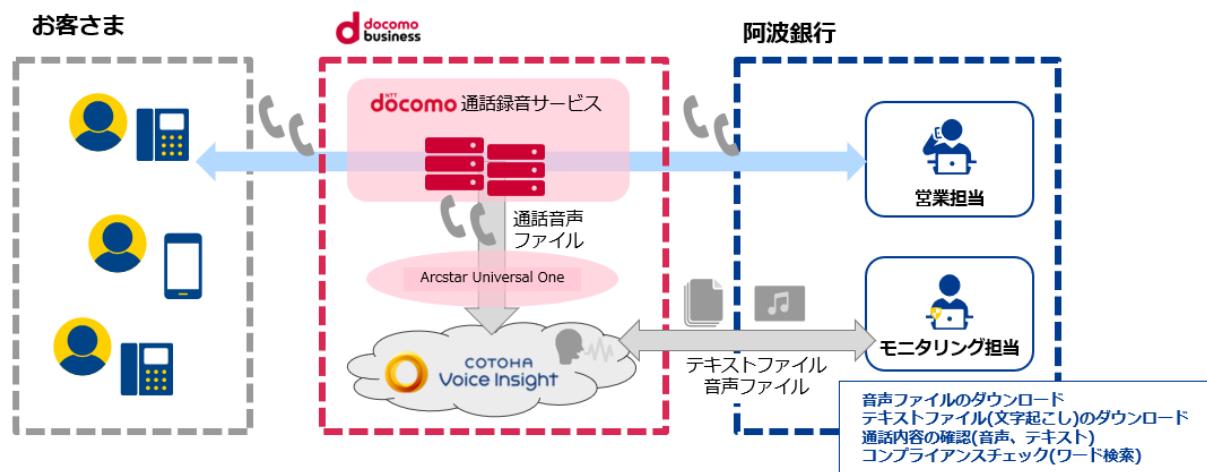
阿波銀行の営業担当者約300人が持つモバイル端末の通話録音・文字起こしとコンプライアンスチェックのために本サービスを導入します。電話約定を取り入れるにあたってはコンプライアンスチェックのために、通話内容の音声ファイルを再生して確認する必要があります。本サービスを導入することにより、通話内容をテキスト化しコンプライアンスチェック機能(ワード検索機能)を使用することで、モニタリングの質を担保しつつ、事務の効率化が図れます。また、運用開始後は電話で説明し約定できるようになり、お客様にとっては従来書面で行っていた手続きが簡素化でき負担軽減になります。さらに、クラウド上に録音した音声やデータを証跡(証拠となるような痕跡)として残すことが可能になることから、通話録音から保存まで、通話記録を一元的に管理することができます。

3.本サービスの導入形態

NTTドコモの「通話録音サービス」を連携し、通話音声ファイルを本サービスによりクラウド上に保存します。Arcstar Universal One^{※3}およびFlexible InterConnect^{※4}といった閉域網・接続基盤を用い、阿波銀行の監査担当者との間のテキストファイル(文字起こし)のダウンロードやコンプライアンス

チェック(ワード検索)を提供します。なお、お客さまは、固定電話、携帯電話などの端末の種類および通信キャリアを問わず、利用可能です。

＜本サービスのイメージ図＞



4.今後の展開

NTT Com は、銀行業界のほか、さまざまな業界における DX 推進や営業現場の音声データの利活用の高度化に取り組んでいきます。

5.阿波銀行 業務管理部 金融商品管理課 堀 憲市様のコメント

預り資産営業において通話録音機能を活用できないかと思案していた時に、NTT Com 様より新しい「COTOHA」サービスのご提案を受け、多くの議論を重ねた末、導入に至ったものです。具体的に要件を確定させる作業に際しては、当行の要望に対して柔軟にご対応いただき、とても感謝しています。

当行は本サービス導入を契機として、今後さまざまなサービスのデジタル化を進め、お手続きの利便性向上とお客さまの最適な資産形成による豊かな生活の実現に貢献してまいります。

NTT ドコモ、NTT Com、NTT コムウェアは、ドコモグループの法人事業を統合し、法人事業ブランド「ドコモビジネス」を展開しています。「モバイル・クラウドファースト」で社会・産業にイノベーションを起こし、すべての法人のお客さま・パートナーと「あなたと世界を変えていく。」に挑戦します。



<https://www.ntt.com/business/jp/docomobusiness.html>

NTT Com は、事業ビジョン「Re-connect X®」にもとづき、お客さまやパートナーとの共創によって、With/Afterコロナにおける新たな価値を定義し、社会・産業を移動・固定融合サービスやソリューションで「つなぎなおし」、サステナブルな未来の実現に貢献していきます。



<https://www.ntt.com/about-us/re-connectx.html>

※1：「COTOHA Voice Insight ビジネス通話プラン」は、AI による音声認識で、お客さまとの通話を可視化するサービスです。NTT ドコモの音声通話をテキスト化・表示することで、通話内容の可視化やコンプライアンスチェックといった業務効率化を支援します。詳しくはこちらをご参照ください。

<https://www.ntt.com/business/services/application/ai/cotoha-vi.html>

※2：約定とは売買が成立することです。従来はお客さまが同意した証拠として書面を残していましたが、電話による約定では証跡として録音した音声データを 10 年以上保管します。

※3：Arcstar Universal One は高品質・高信頼な企業向けの VPN サービスです。詳しくはこちらをご覧ください。<https://www.ntt.com/business/services/network/vpn/vpn.html>

※4：Flexible InterConnect はオンデマンドで簡単・セキュアにクラウド間の接続が可能な次世代インターネットサービスです。詳しくはこちらをご覧ください。

<https://www.ntt.com/business/sdpf/service/fic.html>