

【NRI からのお知らせ】

2018年7月10日
株式会社野村総合研究所

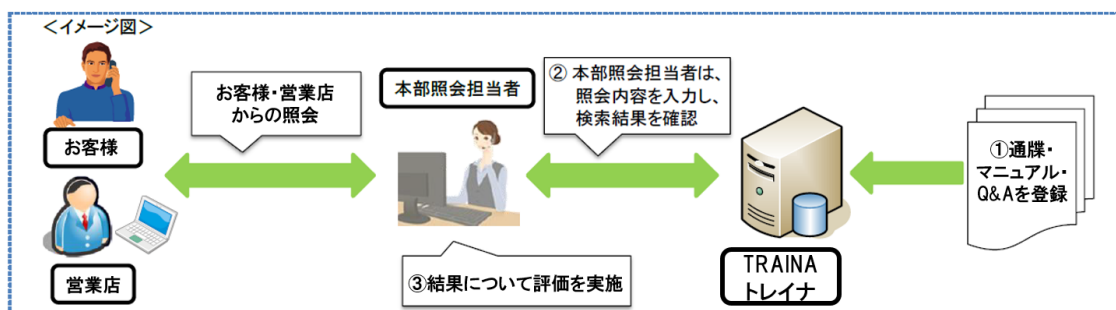
商工中金が AI ソリューション「TRAINA/トレイナ」を活用し、問合せ対応業務改善のための実証実験を開始

株式会社商工組合中央金庫（以下「商工中金」）は、お客様や営業店からの照会・問合せ対応業務の効率化と迅速化を図るため、株式会社野村総合研究所（以下「NRI」）が提供する AI（人工知能）による言語処理ソリューション「TRAINA/トレイナ」^{*1} を活用した実証実験^{*2} を6月から開始しました。

金融機関における照会・問合せ対応業務は、近年の金融商品の多様化とそれに伴う各種の新制度制定により、対応する照会担当者にとって一層高度な知識習得と正確な対応が求められています。労働人口減少に伴う人手不足や人件費高騰の中で、照会・問合せ対応業務を効率化すると同時に対応品質を維持向上させることは、金融機関にとって喫緊の経営課題となっています。

「TRAINA/トレイナ」は、事前に事務マニュアルや対応履歴をシステムが読み込み、実際に問合せが来た際、最適な回答にいたるまで担当者をナビゲートするソリューションです。今回の実証実験では、商工中金の本部にいる照会担当者が「TRAINA/トレイナ」を活用しながらお客様や営業店からの問合せに対応し、有効な回答を導き出せたか、対応時間を短縮できたかを検証します。商工中金では将来的に、「TRAINA/トレイナ」の回答精度を高め、営業店が本部の担当者に一件一件照会することなく、最適な回答をより迅速にお客様に提供することを通じて、一層のサービス向上を目指しています。

図1：照会・お問合せ対応業務への「TRAINA/トレイナ」実証実験イメージ



出典：商工中金発表資料を元に NRI 作成

NRI は AI を含め、先端技術を活用した取り組みを通じて、さまざまな産業分野における生産性向上と経営課題の解決を支援していきます。

※1 「TRAINA/トレイナ」について、詳細は次のNRI「TRAINA/トレイナ」ご紹介ページをご覧ください。

<https://www.traina.ai/>

※2 実証実験は2018年6月から2019年1月までの約7カ月間、約10～20名の本部にいる照会担当者が参加して実施する計画です。詳細は次の商工中金ニュースリリースをご覧ください。

https://www.shokochukin.co.jp/newsrelease/pdf/nr_180702_01.pdf

【ソリューションに関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所 ビッグデータイノベーション推進部 中川

TEL : 03-6660-0606 E-mail : traina@nri.co.jp