



Nomura Research Institute Group

NEWS RELEASE

2020年3月31日

株式会社野村総合研究所

野村総合研究所、AIでお客さまの声の可視化と コミュニケーション改善を図るソリューションを新生銀行に提供

～「TRAINA/トレイナ」の導入でCXを向上～

株式会社野村総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役会長兼社長：此本臣吾、以下「NRI」）は、株式会社新生銀行（本社：東京都中央区、代表取締役社長：工藤英之、以下「新生銀行」）のコンタクトセンター（新生パワーコール）にAI（人工知能）ソリューション「TRAINA/トレイナ¹」シリーズを導入し、2019年12月1日から稼働させています。

このソリューションは、コンタクトセンター業務のデジタル化により、「サービス・コミュニケーションの最適化」、「テキストマイニングによる継続的なサービス改善」、「FAQ高度化によるコンタクトセンタースタッフの業務負荷軽減」などを一貫して行います。

新生パワーコールでは、「TRAINA/トレイナ」の導入により、以下の3つが実現します。

サービス・コミュニケーションの最適化

「TRAINA VOICE ダイジェスト²」で、問い合わせをいただくすべてのお客さまについて、電話でのやり取りをデジタル（テキスト）化し、お客さまとの取引に関する情報だけでなく、興味・関心・感情等の定性情報も蓄積します。それによって、すべてのチャンネル（顧客接点）において、お客さま一人ひとりに最適なサービス・コミュニケーションを提供するための基盤を作ります。

テキストマイニングによる継続的なサービス改善

デジタル化されたデータは、「TRAINA テキストマイニング³」を用いて分析を行い、機械学習のアルゴリズムを利用して新たな気付きを得ることにより、継続的なサービスの改善に繋がります。それによって、CX（Customer Experience：お客さま体験価値）の向上をはかります。

FAQ高度化によるコンタクトセンタースタッフの業務負荷軽減

「FAQ ナレッジ⁴」で自動的にFAQ（よくある質問と回答）の内容を充実させることにより、コンタクトセンタースタッフの業務負荷を軽減し、加えて、電話応対などのスタッフ業務の高度化をはかります。

導入にあたっては、事前の検討を行うため、コンタクトセンターに実験環境を構築し、「TRAINA/トレイ

ナ」の利用による効果を測定・分析しました。約1ヶ月間の試用期間を経て、業務への適合性や十分な導入効果が得られることを確認できたため、今回の正式導入・稼働に至りました。

現在、新生銀行はリテール分野において、複数のチャンネルを融合させた新しいサービス体制の構築・強化を進めています。

NRIは、TRAINA/トレイナをはじめとして、AIを活用した各種のソリューションによって、金融機関をはじめ、様々な企業の業務の高度化・効率化を支援していきます。

-
- 1 TRAINA/トレイナ**：NRIが提供する、コンタクトセンターや社内ヘルプデスクなどを対象とした一連のAIソリューションです。ユーザー（問い合わせ者）のニーズに合った回答を行うために、過去の対応履歴などの膨大な知識データベースを参照し、チャットボットを通じて自動的に回答することや、電話オペレーターによる回答の支援を行います。また、ユーザーとオペレーターの発言を音声認識・対話要約することで、対応履歴を自動作成します。さらに、対応履歴を機械学習し、FAQ候補の自動抽出や、VOC（Voice of Customer：顧客の声）の可視化を行います。
 - 2 TRAINA VOICE ダイジェスト**：ユーザーとオペレーターとの間で行われる音声通話のテキスト化と、対話の要約を作成する機能を提供するソリューションです。問い合わせ対応後にオペレーターが行う入力業務を大幅に軽減するだけでなく、コンタクトセンターで対応した案件の記録や履歴を、対応者によらず均質なものにすることが可能です。
 - 3 TRAINA テキストマイニング**：対話要約の結果や対応履歴の分析を行う機能を提供するソリューションです。使いやすいユーザーインターフェースにより、膨大なVOCデータを集計・分析し、目的に合わせたデータの分類・可視化を行うことができます。さらに、AIによる自動分類（機械学習のアルゴリズムを利用してデータを分類）や、新たな気付きを得られることができる豊富な分類・分析が可能です。
 - 4 FAQ ナレッジ**：オペレーター向けに、社内ナレッジ、FAQや関連する書類の検索効率を大幅にアップするソリューションです。FAQをウェブサイト上に公開することで、コンタクトセンターへの問い合わせとそれに対するオペレーターの対応件数を削減することも可能です。また、FAQコンテンツのメンテナンスに必要な分析機能が豊富に搭載されていることも、特徴の1つです。

【ニュースリリースに関するお問い合わせ先】

株式会社野村総合研究所 コーポレートコミュニケーション部 広瀬、松本
TEL：03-5877-7100 E-mail：kouhou@nri.co.jp

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社野村総合研究所 DX生産革新本部 AIソリューション事業部 神田
TEL：03-6706-0254 E-mail：traina@nri.co.jp

【ご参考】

- 「TRAINA／トレイナ」シリーズの詳細について

「TRAINA／トレイナ」シリーズの詳細については、以下の Web サイトをご参照ください。

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