



Nomura Research Institute

2022 年 3 月 8 日

株式会社野村総合研究所

野村総合研究所、松井証券にクラウド型コールセンター システムを導入

～DX 推進で働く環境を充実し、顧客満足度を向上～

株式会社野村総合研究所（以下、「NRI」）は、松井証券株式会社（以下、「松井証券」）にクラウド型のコールセンターシステムの導入を行います。従業員の働く環境を充実し、顧客満足度を高めるためにコールセンターの DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進を支援します。新システムは 2021 年 8 月から設計・開発・構築を開始し、2022 年度上期中の稼働を予定しています。

本サービスの利用により期待される効果と本プロジェクトの体制は、下記の通りです。

■ 本サービスの利用により期待される効果

本プロジェクトでは、クラウド型コールセンターシステムの設計・開発・構築を既に開始し、今後運用までの一括したサービス提供を予定しています。

コールセンターシステムはアマゾン ウェブ サービス（以下、「AWS」）が提供するクラウド型コンタクトセンターシステム「Amazon Connect」を採用し、クラウド型コールセンターを構築します。クラウド化することで、運用工数の削減、システムやオペレーター席数の柔軟な変更、更にはシステム拡張や新サービス導入時における素早いサポート対応といったさまざまな効果が期待されます。

新システムで受電した通話内容は、リアルタイムで音声認識し、通話終了後に自動的に要約されます。これによって、オペレーターが電話応対後に行う応対履歴作成の後処理時間の削減に貢献することが期待されます。

更に、本サービスで提供するテキストマイニング技術を活用することで、受電傾向やコールリーズン（お客様が電話をかけてくる理由）を自動的かつリアルタイムで把握できるようになります。NRI が VOC 分析コンサルティングを行う上で培ってきた知見をもとに、松井証券の分析チームを対象にデータ分析・活用の教育とそのための体制作りまで支援します。その結果、コールセンターではお客様に発生している問

題等をいち早く捉え、問い合わせ内容を先読みした必要な FAQ（よくある質問と回答）の準備やオペレーター人員のシフト変更等まで柔軟に行えるようになることが期待されます。

これらにより、松井証券のコールセンターでは、オペレーターを始めとする従業員が本システムを活用しつつ、品質の高いオペレーションを通じてお客様満足度の向上を図るとともに従業員の働く環境を更に充実させることを目指します。

■ DXの実現に向けたプロジェクト体制

本プロジェクトには、松井証券、AWS と NRI が一体となって取り組みます。DX を実現するためには、デジタル技術やシステムを導入するだけでは済まず、対象とする業務、それを担う組織、更には企業文化の変革といった、従来の情報システム化とは異なる進め方やスキルが求められます。そのため、本プロジェクトは、証券業界の業務とコールセンターシステム、および組織・文化の改革に精通した NRI の人材が推進役を担当します。

具体的には最適なシステムの検証や選定、既存の業務システムへの連携、必要な精度と性能を実現するためのチューニング作業等を行うことにより、汎用サービス・エンジンでは実現不可能な特化型エンジンの開発まで、NRI が支援します。

NRI は今後も、AI やデジタル技術など先端技術を活用した DX の推進によって、幅広い業界でコールセンターの発展に貢献していきます。

※アマゾン ウェブ サービス、AWS、および Amazon Connect は、米国および/またはその他の諸国における Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

【お知らせに関するお問い合わせ】

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 松本、梅澤

TEL : 03-5877-7100 E-mail : kouhou@nri.co.jp

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所 デジタルワークプレイス事業推進部 中川、鈴木

E-mail : dwp-contact-qa@nri.co.jp