



株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ

デジタルトランスフォーメーションで 次世代を見据えた新しい顧客体験の創造を目指す



株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ
デジタル企画部長
相原 寛史氏
「ビジネスの構想段階からトータルサポートしてくれるNTTコミュニケーションズは、未来型コミュニケーションサービスの実現に欠かせないパートナーです」

企業情報

社名 株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ
事業概要 三菱UFJ銀行、三菱UFJ信託銀行、三菱UFJ証券ホールディングス、三菱UFJニコスなどを中核とする総合金融グループ。リテール事業、法人事業、国際事業、受託財産事業、市場事業を柱とするグループ横断的な戦略を策定・推進する。

URL www.mufg.jp

- 課題**
 - ・より便利で快適な社会の実現に向け、金融サービスのデジタル化が求められる
 - ・人材の確保・育成がますます困難になる中、業務の省力化・自動化が不可欠
- 対策**
 - ・デジタル技術を駆使した高品質な顧客対応を実現する「未来型コミュニケーションサービス」を目指す
 - ・多様なデジタル技術をグローバルに提供できるNTT Comをパートナーに選定
- 効果**
 - ・AIや音声解析技術の活用により、社内業務の効率化を目指す
 - ・映像技術やAIの活用による新たな顧客対応の取り組みが進行中

課題 個客ロイヤルティ向上と業務効率化に向け デジタルトランスフォーメーションによる事業変革を推進

多様な金融商品・サービスの提供を通じ、人々の充実した生活と社会の発展に貢献する三菱UFJフィナンシャル・グループ(以下、MUFG)。グローバル市場で選ばれる金融グループを目指すため、同グループは「MUFG再創造イニシアティブ」を発表。持続的な成長とより良い社会実現への貢献を目指している。

この取り組みの柱の1つが、「デジタルトランスフォーメーションによる事業変革」だ。具体的には、強みである「総合金融サービス」を顧客のニーズに応じて、「いつでも」「どこでも」シームレスに提供できるようにすること。新しい顧客体験を提供することで、「個客ロイヤルティ」の向上を図るわけだ。

「金融サービスは店舗での対面接客が中心でしたが、インターネットやスマートフォンの普及により、社会のデジタル化が加速しています。金融サービスもこの流れに対応することが重要だと考えています」とMUFGの相原 寛史氏は述べる。

加えて、日本の労働人口は減少局面を迎え、今後は人材の確保が困難になるといわれている。業務の省力化・自動化やプロフェッショナル人材の有効活用という観点でも、デジタル技術の活用は欠かせない。

その取り組みはグループ内で着実に進行している。行内のITヘルプデスク業務におけるAIの活用はその1つだ。ユーザーの質問に対し、AIチャットボットが最適な解決策を提示する。これにより、ヘルプデスク業務の効率化が見込めるという。また最新のデジタル技術を活用し、音声認識による会議の議事録作成支援などにも取り組んでいる。

対策

多様なデジタル技術を有する総合力を評価 ビジネスと一緒に考える姿勢にも強く共感

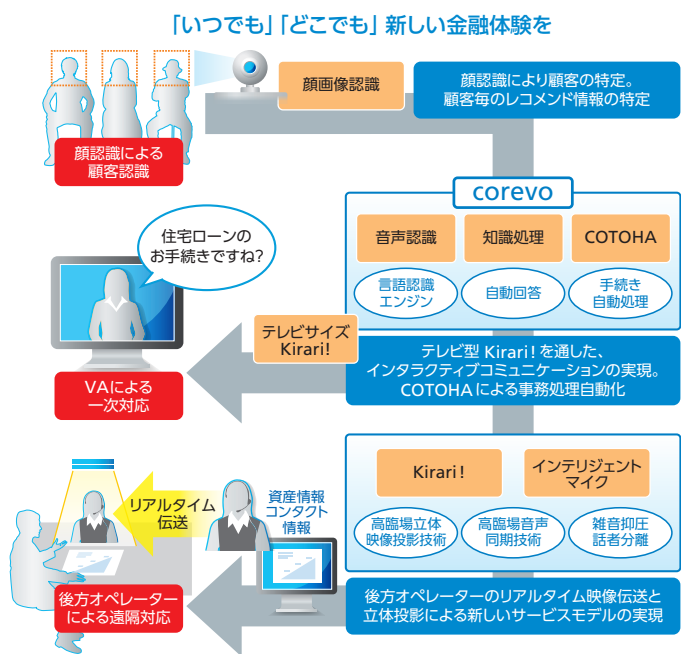
このようにMUFGはまず社内での技術検証による業務の効率化を進めているが、そこで培った知見やノウハウを顧客向けサービスにもフィードバックしていく予定だ。「これによって、デジタル技術を活用した高品質なお客さま対応を実現する『未来型コミュニケーション』の実現を目指しています」と相原氏は話す。そのためには、これまで以上にデジタル技術の活用を進め、業務やサービスの改善に取り組む必要がある。

これをグループ内のリソースだけで行うのは非常に難しい。この取り組みを共に進めるパートナーとして、MUFGが選定したのがNTTコミュニケーションズ(以下、NTT Com)だ。

「長期的な視野で最新技術の研究開発を進めており、データセンターやクラウドなどのインフラ基盤からネットワーク、AIをはじめとするデジタル技術などを数多く有しています。それらを活用したシステムインテグレーションにも柔軟に対応してくれます。さまざまなレイヤの技術やソリューションをグローバルかつワンストップに提供できる総合力を評価しました」と相原氏は選定の理由を述べる。

技術的な優位性もさることながら、ビジネスと一緒に考える姿勢にも共感したという。「NTT Comは構想段階からこちらの立場に立ってビジネスのゴールと一緒に考えてくれます。技術ありきではなく、課題の解決とゴールの実現を重視し、そこから必要な技

図 銀行サービスの将来像イメージ



テレプレゼンス技術やAIエンジンをはじめとした先進技術を活用し、店頭や自宅、外出先を問わず、新しい顧客体験を「いつでも」「どこでも」提供

* COTOHAは、NTTメディアインテリジェンス研究所の高度な日本語処理技術を含むNTTグループのAI関連技術「corevo®」を搭載しています。

お問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ株式会社

法人のお客さまお問い合わせ窓口 [法人コンタクトセンター]

0120-106107 受付時間 9:30~17:00
※携帯電話、PHSからもご利用になります。土・日・祝日・年末年始は休業とさせていただきます。

ホームページ www.ntt.com/business

術やソリューションを提案してくれるのです。信頼できるパートナーとの印象を強く持ちました」と相原氏は語る。

効果

最新の映像技術やAIを活用し 高品質な顧客対応を目指す


MUFGは未来型コミュニケーションサービスの実現に向け、NTT Comのサポートのもと、さまざまな取り組みを進めている。イマーシブテレプレゼンス技術「Kirari! for Mobile」とAIエンジン「COTOHA®」*を活用した顧客対応はその1つだ。Kirari! for Mobileは仮想のVA(バーチャルアシスタント)や遠隔地の人物があたかもその場にいるように臨場感豊かに映し出す先進の立体映像投影技術。COTOHAは自然な話し言葉や書き言葉を理解し、人との高度なコミュニケーションを実現する。このCOTOHAをVAの「頭脳」として利用することで、実際に人が接するようなぬくもりのある対応が可能になる。

「これらの先進的な技術を活用することで、店頭や自宅、外出先を問わず、ある種のリアル体験に近いかたちで金融サービスを『いつでも』『どこでも』提供できると考えています。問い合わせのあったお客さま情報をもとにCOTOHAと連携したVAが適切な対応を実現するといったことはその一例です。さらに資産運用や住宅ローンなど専門知識が必要な場合は、遠隔にいる経験豊富なスタッフがあたかも目の前にいるかような立体映像にエスカレーションすることで、グローバルのどこでもきめ細かなサービスを展開することもできるでしょう」(相原氏)。Kirari! for MobileによるVAコミュニケーションのイメージ展示は、三菱UFJ銀行のシンガポール支店で2017年9月から開始している。

音声認識技術の活用検証も進めている。これは認識した音声を高精度にテキスト化する技術。店舗やコールセンターでの顧客対応にこの技術を使うことで、ビッグデータが蓄積されていく。これを分析することで、新たな気付きを得ることができる。それを商品・サービスにフィードバックし、新たな価値創出を目指す。「NTT Comとはまずは行内の議事録作成支援から技術検証を進めています。こういった技術検証による知見の蓄積は未来型コミュニケーションサービスの重要なパーツにつながるでしょう」(相原氏)。

その一方で、法人向けクラウドプラットフォーム「Enterprise Cloud2.0」の活用による事業基盤の高度化にも取り組んでいる。「すでにシンガポールにおけるアプリケーション開発環境として活用を始めています。今年度中には、セキュアで効率的な金融取引を支えるブロックチェーン基盤としての活用も計画しています」と相原氏は話す。

今後もMUFGではNTT Comのサポートのもと、高品質な顧客対応を可能にする未来型コミュニケーションの実現に向け、デジタルトランスフォーメーションによる事業変革をさらに加速させていく考えだ。

●記載内容は2017年9月現在のものです。
●表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
●フリーダイヤルのサービス名称とロゴマーク  はNTTコミュニケーションズの登録商標です。
●記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。