

## SMBC日興証券株式会社

### 日本屈指の品質を誇るコンタクトセンター

### 新たに加わった戦力は自動回答するAI

#### 導入サービス：Communication Engine COTOHA



SMBC日興証券株式会社  
東京コンタクトセンター 部長  
稲田 英樹氏

「まずはAIチャットボットでお問い合わせを受けつつ、解決できない問題があった場合は、オペレーターに引き継ぐ。スムーズな役割分担が行えています」

#### 課題

- ・コンタクトセンターのコール数増加などへの対応
- ・屈指の水準を誇るカスタマーサポートの品質堅持

#### 対策

- ・LINEのチャットでのお問い合わせに自動回答するAIチャットボットの導入
- ・日本語を高精度に理解し、オペレーターとの連携も可能な「COTOHA」を採用

#### 効果

- ・LINEのチャットによるお問い合わせが、より気軽に利用しやすくなった
- ・オペレーターの勤務時間短縮、祝日対応廃止など、働き方改革につながった

#### 課題

### 増加するお問い合わせコール数 品質を下げずにいかに対応するか

三井住友フィナンシャルグループの一員として、個人の資産形成のサポート、法人の資金調達や事業戦略に関する提案を行っているSMBC日興証券。同社は「いっしょに、明日のこと。」というブランドスローガンを掲げ、商品・サービスの品質強化と拡充を進めており、2018年に創業100周年を迎える。

その一環として、力を入れているのがコンタクトセンターの対応力だ。

例えば、同社の取引コースの1つに、「ダイレクトコース」がある。これは、PCやスマートフォンによるオンライントレードのほか、コンタクトセンターを使って自分のペースで取引が行えるコースだ。「証券会社には入りにくいというお客さまでも、より気軽に株式投資が行えるサービスです」と同社の稲田 英樹氏は話す。

しかし、いくら気軽とはいえ、証券口座を開設し、取引を行う過程では、口座開設時の疑問解消など、さまざまなサポートが必要となる。実際、ダイレクトコースの利用拡大に伴い、コンタクトセンターへのコール数も増加傾向にある。こうしたコール数の増加といった課題に、どのように対応するかが重要なテーマとなっていた。

同社のコンタクトセンターは、サポートサービス業界の国際機関Help Desk Instituteの日本法人HDI-Japanの「問合せ窓口格付け」において、最高評価を示す「三つ星」を2006年から11年連続で取得するなど、屈指のカスタマーサポート品質を誇っている。コンタクトセンターの対応力強化に取り組む上では、この品質を維持、あるいはさらに向上させることが大前提となる。

#### 企業情報

社名 SMBC日興証券株式会社

事業概要 総合証券会社として幅広い金融商品を開発・提供する。近年はオンライントレードサービス「日興イーリートレード」の機能を強化するとともに、店舗での対面取引との連携・融合を図る「営業ミックスモデル」を加速。さらにグループシナジーを発揮し、新しい価値創造に取り組んでいる。

URL [www.smbcnikko.co.jp/](http://www.smbcnikko.co.jp/)

## 対策

### 自然な日本語を理解して 自動回答するAIを導入

そこで、同社が着目したのがAI(人工知能)チャットボットの活用だ。

同社のコンタクトセンターは、多様化するニーズに対応するため、電話はもちろん、メール、Webチャット、LINEといった複数のチャネルを用意している。このうちWebチャットとLINEに、オペレーターによる対応に加えて、AIによる自動回答を導入しようと考えたのである。

「オペレーターは、一日に何度も同じ内容のお問い合わせに回答している場合があります。よくある質問についてはFAQを用意していますが、お客さま自身がそのページを探さなければなりませんし、それに関連した別の質問をしたくても、固定的な回答しか用意されていません。一方、基本的なお問い合わせにAIが自動回答できれば、お客さまは必要な情報をスムーズに得られる上、オペレーターは、より高度で複雑なお問い合わせへの対応に専念できます」と稲田氏は言う。

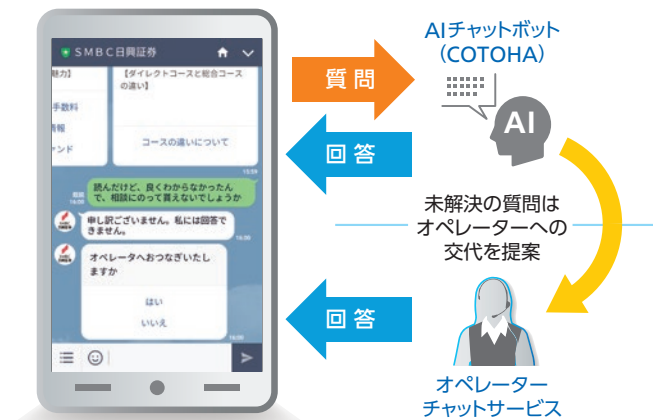
このAIチャットボットのエンジンとして同社が採用したのが、NTTコミュニケーションズ(以下、NTT Com)の「Communication Engine COTOHA®」(以下、COTOHA)\*である。

COTOHAは、言語解析の中でも特に難しいといわれる日本語を理解し、自然言語によるスムーズな会話を行える。会話の内容によっては、COTOHA側からも問いかけたりしながら、漏れない回答を行うことが可能だ。

「特に評価したのがLINEに対応している点、そして、オペレーターにエスカレーションする機能を備えている点です」(稲田氏)。具体的には、自動回答によってお問い合わせを解決できなかった場合は、すぐさまオペレーターにエスカレーション。顧客との会話を途切れさせることなく、自然にオペレーターに対応を引き継ぐことができる。

#### 図 COTOHAの利用イメージ

ユーザー画面  
(SMBC日興証券LINE公式アカウント)



自然な言葉で知りたいことや疑問点を投げかけると、適切な回答を提示する。回答できなかった場合は、すぐさまオペレーターにエスカレーションして対応を継続する

これにより、問題が解決しなかったという不満を顧客に残すことなく、お問い合わせを完結させることができる。

また、NTT Comのサポート力も評価した。「人のような自動回答を実現したいという私たちの想いをくみ、ともにチャレンジする姿勢を示してくれました。これなら、将来の機能拡張の要求にもスムーズに対応してもらえると安心感が高まりました」と稲田氏は評価する。

## 効果

### 蓄積したノウハウを容易に移植 将来のシステム連携にも期待

まず、同社はLINE上のチャットサービスの追加機能として、COTOHAの本格運用を開始した。

LINE上のチャットサービスの利用者のうち約7割の顧客が、オペレーターではなく、まずAIチャットボットを選択するという。「気軽さが売りのチャットが、さらに気軽に利用できるようになったと手応えを感じています」と稲田氏は語る。

運用開始前に行う応答シナリオの設定作業も、COTOHAが備える柔軟な対話機能によって非常にスムーズに行えたという。「回答に必要な要素『スロット』を設定することで、こういうお問い合わせがあったら、この中から回答を選択していくという分岐設定が非常に容易。これまでコンタクトセンターで蓄積してきた対応ノウハウを、余すことなく移植することができました」(稲田氏)。

また、NTT研究所の40年にわたる研究成果を活用した日本語解析技術により、表現の「揺れ」も吸収することが可能。例えば「口座を作りたい」と「株式投資を始めたい」など、同じ意図を持つが、表現が異なるお問い合わせでも、しっかりと認識して、適切な回答を行うことができる。

加えて、コンタクトセンターの働き方改革も進んだ。「お客さまは、いつでもお問い合わせができる上、これまでオペレーターが対応していた問い合わせの一部をCOTOHAに任せることができます。オペレーター不在時でも一定水準の回答品質を維持できることから、オペレーターの勤務時間を短縮したほか、祝日対応も廃止しました。ワークライフバランスの充実を図ることで、オペレーターのモチベーションアップが期待できます」と稲田氏は説明する。

今後は、証券口座のIDなどによって本人認証を行い、残高照会や株式の売買などもAIチャットボットを通じて行えるようにしていく考えだ。「さらに、ほかのシステムと連携させて、お客さまの投資スタイルに合った金融商品の提案や、株価予測などのサービスを提供することを検討しています」と稲田氏は強調する。

このように、同社はCOTOHAによるLINEのチャットの自動化回答で、カスタマーセンターの対応力を強化した。この強みをフルに発揮し、今後も「カスタマーサポートNo.1」、そして「本邦No.1の総合証券会社」を目指していく構えだ。

\* 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からもご利用いただけます。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

●記載内容は2017年7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。