

京都銀行がBEDORE Conversationの導入を決定、社内・社外の問い合わせ自動化を年内リリースし、営業の生産性向上と顧客接点の変革を狙う

株式会社BEDORE（本社：東京都文京区、代表取締役：下村 勇介、親会社：株式会社PK SHA Technology、以下BEDORE）が提供する対話エンジン「BEDORE（ベドア） Conversation」が、2021年6月から株式会社京都銀行（本店：京都府京都市、取締役頭取：土井 伸宏、以下京都銀行）に導入されることが決定しました。京都銀行の社内外で発生する問い合わせの自動化対応を開始いたします。

◆月間数万件の営業店からの問い合わせ、そのニーズに応えるために

京都銀行では国内外に192の拠点を設け、広域型地方銀行としてそのマーケットポジションを確立してきました。2020年に発表した第7次中長期経営計画「Phase Change 2020」では、今後3年間において、その強みを最大限に活かし、営業力強化やデジタル化の推進に取り組まれています。

これにより、きめ細やかな営業体制が実現する一方新たな商品やサービスが増えたことで、営業店から関連部署への社内問い合わせが多く発生し、月間数万件以上の問い合わせを受ける状況となっていました。

営業力のさらなる強化のため、迅速に問い合わせ対応を続けることは必須でしたが、部署における主務の傍らで対応できる件数、時間には限界がありました。

そこで京都銀行が目にしたのが、中長期計画の柱の一つであった「デジタル戦略 ～対面サービスとデジタルサービスのベストミックス～」に則した自動応答チャットボットの導入検討でした。

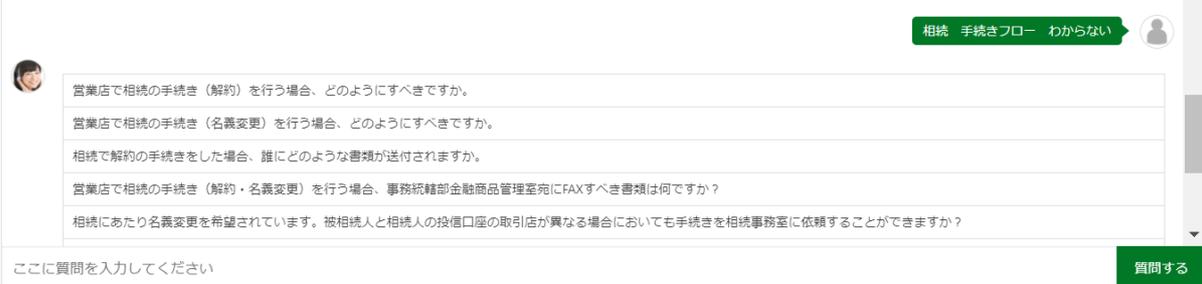
◆社内、社外向け2種の対話エンジンを同時に導入

今回、京都銀行で導入の決定に至ったのは、営業店からの問い合わせに対応する「行内向け対話エンジン」と、外部の顧客からの問い合わせに対応する「顧客向け対話エンジン」の2種類です。導入当初から、社内外の問い合わせを同時並行で自動化する施策となります。

社内向けでは、開始当初は営業店からの問い合わせが多い9部署への導入を予定しています。顧客向けでは、京都銀行ホームページと京銀アプリ上（2021年8月リニューアル予定）に導入され、対話エンジンでのやりとりを通して、ホームページ関連サイトにもリンクされます。両対話エンジンの管理画面は、行内システム以外からのアクセスは制限し、金融業務に求められる厳格な情報保護の観点にも配慮しています。

導入決定にあたっては、金融業界での多数の成功事例を創出してきたBEDOREのアルゴリズム(自然言語処理)が評価されました。チャット画面では、京都銀行が設定している厳しい業務要件水準を満たし、また金融の専門用語を含む問い合わせに対しても回答を出し分け、条件により枝分かれしていく質問にも的確に回答できるようになっています。

▼チャット画面イメージ



相続 手続きフロー わからない

営業店で相続の手続き（解約）を行う場合、どのようにすべきですか。

営業店で相続の手続き（名義変更）を行う場合、どのようにすべきですか。

相続で解約の手続きをした場合、誰にどのような書類が送付されますか。

営業店で相続の手続き（解約・名義変更）を行う場合、事務統轄部金融商品管理室宛にFAXすべき書類は何ですか？

相続にあたり名義変更を希望されています。被相続人と相続人の預金口座の取引店が異なる場合においても手続きを相続事務室に依頼することができますか？

ここに質問を入力してください

質問する

◆導入後、1日60時間の業務効率化、問い合わせの半数を自動化する見込み

本取り組みで、年間トータルで約15,000時間の削減を見込んでいます。

対話エンジン導入により、社内外の問い合わせを最大で50%超自動化できる見込みです。更に夜間や土日・祝日等、人員の確保が難しい時間帯の対応もできるため、24時間365日問い合わせ対応が可能な体制を実現します。自動応答できる問い合わせが増えることで、企画業務等の戦略的分野に人的リソースを配分できることも視野に入れていきます。

◆お客様の声

京都銀行 常務取締役 幡 宏幸

「この度、中期経営計画に掲げるデジタル戦略の一環として、対話エンジンの導入を決定いたしました。複数社のチャットボットを比較、検討した結果、BEDOREの製品を導入いたします。

今回の選定に際し、金融業界での導入実績があり、導入後も現場で使い勝手のよいサービスであるかを特に重視して検討してまいりました。実際にBEDORE社の製品で検証を進めると、複雑な金融業界独特の用語も適切に理解し、高い回答精度を実現していることがわかりました。更に、日々精度の向上やFAQの設定を行う管理画面は、お客様に最も近い現場の担当者が容易に運用できる仕組みになっており、お客様本位のサービスの実現を追求する弊行の基本に合ったものと確信しております。

弊行のデジタル化推進における、重要施策の一つとして大きな効果をあげてくれることを期待しています。」

■京都銀行について

<事業内容>

創立以来、一貫して「地域社会の繁栄に奉仕する」を経営理念に掲げ、地域とともにお客さまとともに歩んできました。現在は、広域型地方銀行として、京都だけにとどまらず、大阪、兵庫、滋賀、奈良を地元とし、総合金融ソリューションの展開により、取引先の経営課題の解決・成長に寄与し、地域経済の発展に貢献している銀行です。

会社名：株式会社BEDORE

所在地：東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル 4F

代表者：代表取締役 下村 勇介

URL：<https://www.bedore.jp/>

<事業内容>

2016年10月に株式会社PKSHA Technologyの子会社として設立。「言葉がわかるソフトウェアを形にする」をビジョンに掲げ、自然言語処理技術や機械学習技術を用いた汎用型の対話エンジンや各種言語解析ソリューションを提供。

対話エンジンは、ユーザの質問を正しく理解できる高い日本語認識能力や、実運用を重ねる中で洗練されたダッシュボードが評価され、大手企業を中心に導入実績多数。

自然言語処理技術を活用し、テキストの中から求められている要素を発見するソリューションや、音声認識と連動したナレッジサポートのソリューションなども提供。

【本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社BEDORE 広報担当

電話：03-6801-6718 メールアドレス：contact@pkshatech.com