

各位

城北信用金庫

平成29年8月23日

No. 29-009

～問い合わせ対応の業務効率化を促進～ 「AIヘルプデスク支援システム」を導入しました！

城北信用金庫（本店：東京都荒川区 理事長：大前孝太郎）では、お客さまとのコミュニケーション深化に資する取り組みとして、株式会社 Minori ソリューションズ（本社：東京都新宿区 代表取締役社長：森下祐治 様）が提供する「AI ヘルプデスク支援システム」を導入いたしました。

1. 活用方法

- 導入当初は、システム部のヘルプデスク業務（パソコンやデータベースの利用に関する営業店からの問い合わせ対応）に活用します。
問い合わせ受付・回答はヘルプデスク担当者が行いますが、問いと答えを AI に学習させることで、より速く、的確に回答することが可能となります。
- システム部での活用状況を踏まえ、他の本部ヘルプデスク業務（事務処理に関する営業店からの問い合わせ対応など）にも展開予定です。
- 将来的には、お客さまからのお問い合わせ対応への活用も視野に入れております。

2. 期待する効果

- ヘルプデスク業務の効率化 ○営業店に対する回答の迅速化・的確化
⇒問い合わせ時間の短縮により、職員は、お客さまとのコミュニケーション深化や、最適なソリューション提供などに一層注力することが可能となります。

3. 採用システムについて

- 株式会社 Minori ソリューションズには、平成10年から当金庫システム部のヘルプデスク業務を委託しており、業務上の連携が十分に図られています。
- 同社の「AI ヘルプデスク支援システム」は、他社システムと比較して、低コストかつ短期間で活用可能であることから導入を決定いたしました。
- 本年7月中旬からデータ蓄積を開始し、8月中旬からシステム部内で稼働しております。