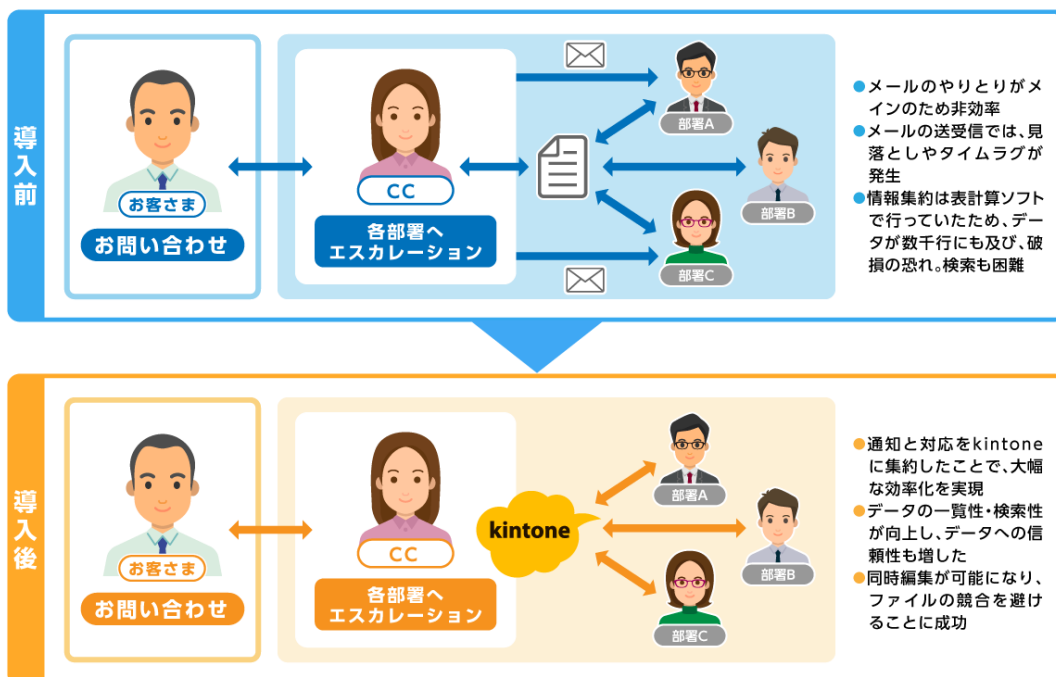


住信 SBI ネット銀行、kintone で 顧客対応に伴う社内確認工数を半減

kintone と生成 AI を連携させ、顧客電話用対話型 AI のシナリオ作成にも着手

サイボウズ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：青野慶久、以下 サイボウズ）は、住信 SBI ネット銀行株式会社（本店：東京都港区、代表取締役社長：円山法昭、以下 住信 SBI ネット銀行）の「kintone（キントーン）」活用事例を発表しました。住信 SBI ネット銀行は、ビジネスの規模拡大に伴って課題となっていたカスタマーセンターから他部署へのエスカレーションを、表計算ソフトとメールでの作業から kintone に移行することで、工数を半減させることができました。また、M-SOLUTIONS 株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長 CEO：植草学、以下 M-SOLUTIONS）が提供する、kintone 内で ChatGPT などの生成 AI が使用できる「Smart at AI for kintone Powered by GPT（以下 Smart at AI）」との連携によって、顧客電話用対話型 AI のシナリオ作成にも着手しています。



<カスタマーセンターの各部署へのエスカレーション業務に kintone を活用>



■kintone の導入背景とカスタマーセンターでの業務効率化の成果

住信 SBI ネット銀行は、インターネット専門銀行として 2007 年に開業しました。デジタルバンク事業をはじめ、パートナー企業にフルバンキング機能を提供する BaaS (Banking as a Service) 事業や、カーボックレジット・第一次産業の DX などに取り組む THEMIX 事業など、銀行を超えたテクノロジー企業として対応領域を拡大しています。

同社のカスタマーセンターでは、オペレーターが顧客からの問合せ内容を所管部に確認する際の手段として、表計算ソフトとメールを利用しエスカレーションを行っていました。しかし、ビジネス規模が拡大するにつれ、大量なデータによるファイル破損対策や、大人数でのファイル共有によるデータ更新時やメール送受信時のオペレーションリスク防止策など、考慮すべき課題が発生していました。これらの課題を解決するため、kintone を情報共有基盤として採択するに至りました。採択の決め手は、kintone が ISO 認証、FISC 安全対策基準など、金融機関に求められるセキュリティ要件を満たしている点や、監査ログを残せる点に加え、誰でも簡単に使え、スモールスタートできるため初期投資が少なく済む一方拡張性に優れ、外部連携もしやすいなどの点が挙げられました。

kintone を導入し、業務フローの再構築を行ったことで、複数人月程度におよぶ工数を要していたエスカレーション業務の工数が半減するなど、業務の効率化が推進され、データの信頼性・堅牢性を高めることによる業務の高度化にも成功しました。

現在は、問合せをエスカレーションする先の部署の担当者も kintone を利用しているため、カスタマーセンター以外の複数の部門にも kintone 導入が拡大しています。当初 20 ユーザーで契約した kintone アカウントは、導入から 2 年経った現在では、550 ユーザーにまで増強されています。実験的に開発したものも含めると、200 を超えるアプリが作成されています。

■kintone + 生成 AI で、顧客電話用対話型 AI のシナリオを作成

住信 SBI ネット銀行は、今後もさらに kintone を活用した業務改善を行うため、kintone と生成 AI を活用した新たな試みにも取り組んでいます。

顧客の電話に自動応答を行う対話型 AI の活用に向け、kintone と M-SOLUTIONS が提供する「Smart at AI」のプラグインを利用して、受け入れテスト (UAT) のシナリオを作成しています。作成した質問文は、UAT で対話型 AI がどう回答するかのテストに使用されています。一問一答形式で処理を行うチャットベースの生成 AI に対し、kintone + Smart at AI では、API コールの連続実行によって繰り返し処理を行えることから、時間と手間の大幅な削減が可能です。また、AI の活用により、業務担当者がシナリオを作成する際に起こり得るバイアスや偏りを防ぐことが見込まれ、受け入れテストの精度の向上が期待できます。



<kintone + Smart at AI で、受け入れテスト（UAT）のシナリオを作成>

■今後の展望

住信 SBI ネット銀行は、今後、各種システムと利用者をつなぐためのフロントエンド UI として kintone を活用していく予定です。また、AWS 上に展開している基幹システムとの API 連携を進めていくことで、セキュリティ要件を満たしながらクラウド内で業務が完結できるような環境を目指していきます。

・ kintone 事例サイト：<https://kintone-sol.cybozu.co.jp/cases/sumishinsbi.html>

詳細は事例サイトでもご紹介しています。

■kintone とは

東証プライム上場企業の 3 社に 1 社を含む、37,000 社以上が利用しているサイボウズのノーコード・ローコードツール。IT の知識がなくても自社の業務に合わせたアプリを作成でき、日々変化する業務にあわせた改良も簡単に素早くできます。主な機能として「データベース + ワークフロー + コミュニケーション」の特性があり、顧客管理、出張申請、業務日報など幅広い用途で活用できるため、現場主導の継続的な業務改善を実現します。

製品サイト：<https://kintone.cybozu.co.jp/>



■Smart at AI とは

Smart at AI for kintone Powered by GPT(通称：Smart at AI)は、M-SOLUTIONS 株式会社が提供する簡単・安全・効率的に kintone 内で ChatGPT などの生成 AI が利用可能になる kintone 連携サービスです。

製品サイト：<https://smartat.jp/kintone-solution/ai/>

Smart at AI の事例サイト：<https://smartat.jp/works/4932/>

報道関係者様からのお問い合わせ先

サイボウズ株式会社 広報：吉川、鈴木

〒103-6027 東京都中央区日本橋 2-7-1 東京日本橋タワー 27 階

TEL: 03-6757-1250 / MAIL: pr@cybozu.co.jp

※商標・著作権表示に関する注記については、こちらをご参照ください。

<https://cybozu.co.jp/logotypes/other-trademark/>