

株式会社広島銀行

## 広島銀行が音声解析AIで対応品質を向上 契約件数・金額が約2倍に



株式会社広島銀行

<https://www.hirogin.co.jp/>

業種 金融

従業員数 3,161名

活用用途 リモート営業

対象 toC

広島県広島市に本社を構える株式会社広島銀行は、お客さまへのより良いコンサルティングのため、顧客対応時間を増加させる対策として、音声解析AIを搭載したIP電話サービス「MiITel Phone」と業務アシスト生成AI「MiITel Synapse」を「ダイレクトコンサルティング窓口」に導入しました。

同社の営業企画部個人企画室ダイレクトコンサルティング窓口のコンサルティングアドバイザー（リモートCA）は、顧客にリモートで金融商品を提案していますが、多くの管理顧客へ対応していくうえで、社内システムに面談記録を入力する際の工数に課題を感じていました。また、行動量を増加させる対策をとるためには、各リモートCAの行動量を的確に把握・分析する必要がありました。

そこで同室はMiITel PhoneとMiITel Synapseを導入し、AIによる自動要約機能を活用して面談記録の入力時間を短縮。さらに、集計機能で通話回数・通話時間、提案内容を可視化し、その数値をもとに、担当責任者がリモートCAにフィードバックできる環境を整えました。

これらの取り組みの結果、面談記録の入力にかかる時間は1件あたり20分から5分に短縮され、リモートCAの行動量は1.3倍に増加しています。また、業務効率化の成果は数字にも表れており、他の施策との相乗効果やリモートCAの面談スキル向上もあって、前年同期比で金融商品の獲得額が2.6倍に、NISA口座の獲得件数が2倍に向上という大きな成果を実現しました。

# 課題

有効な面談時間を把握したい

## 面談記録の入力時間が負荷に

同社の営業企画部個人企画室ダイレクトコンサルティング窓口は、顧客に対して金融商品を提案したり、顧客からの問い合わせを受けて金融商品の説明を行ったりしています。所属するコンサルティングアドバイザー（リモートCA）は、アウトコール（顧客への架電）とインコール（顧客からの問い合わせ対応）を合わせて1人あたりで1日約30件の電話に対応。しかし、業務を進める上で同室にはいくつかの課題がありました。

1つ目は、電話で顧客と面談した内容を社内システムに入力する際、長いもので1件あたり約20分もの時間がかかっていたことです。アウトコールのすべてが面談につながるわけではありませんが、面談記録の入力負担がネックとなり、1日あたりの面談数を思うように増やせない状況にありました。

2つ目は、マネジメント面での課題です。これまでの環境では、

リモートCAの行動量（有効通話時間）を正しく把握・分析する手段が限られており、各リモートCAの行動量向上に向けたフィードバックが十分に行えていませんでした。参考にしていただいていた数値は、架電および受電の件数のみで、具体的な提案に至らず短時間で終了した面談も、顧客へ有効な提案ができた面談も、すべて同じ件としてカウントされる状況でした。同室でリモートCAのマネジメントを担う松前様は「私たちにとって行動量の増加は重要なテーマでしたが、有効な面談をいかに効率的に増やしていくか、そのために現状を把握することが当初の課題でした」と語ります。

3つ目は、非対面での面談における提案スキルの向上という課題でした。同室で顧客に対するリモート営業を開始したのは2年前からですが、それまでのコンサルティングアドバイザーは主に対面で金融商品を提案していたこともあり、非対面での面談スキル向上は重要な課題でした。

これまでも面談記録から提案内容をアドバイスしたり、会話を聞きながら担当責任者がフォローするなどを行っていましたが、提案スキルの向上にむけて、より効率的で客観的な手法を模索していました。

# ソリューション

AIコーチングを用いた自己分析も推進

## 面談記録の入力に自動要約機能を活用

これらの3つの課題解決を目指し、同室では複数の類似サービスを検討した上でMiiTel PhoneとMiiTel Synapseを導入しました。MiiTelの導入を担当した関森様は「自動での文字起こしや要約、応対評価の可視化に加え、データを長期間保管できるといった運用面の利便性が高い点が、決め手となりました」と語ります。

導入にあたっては、個人の金融資産の情報を扱う部署のため、MiiTelの担当者と緊密に連携しながらログイン設定などを慎重に細かく調整していったといいます。また、AIによる応対評価や改善に向けたアドバイスが受け入れられるのかという心配もありましたが、導入直後からMiiTelを積極的に使って業務の質を上げていこうというメンバーが多く、その活用や成果が同室内に徐々に広がっていきました。

同室では、MiiTel Synapseの自動要約機能を活用して、面談記録の入力時間を短縮しています。さらにAIへのプロンプトを

工夫することで、各CAが面談記録に入力する情報はほぼ正確に要約できているとのこと。

また、マネージャーは集計機能を活用してCAの総通話回数や面談時間、提案内容を可視化しています。これまで正確に把握することが困難だったリモートCAの行動量を正しく把握・分析できるようになり、数値をもとにフィードバックができるようになりました。

さらに、リモート提案におけるスキル向上の面では、リモートCAがセルフコーチングを実施。面談時の抑揚やラリー回数等をもとに、会話の質についてAIが客観的なアドバイスをしてくれる機能や、提案内容で良かった点や課題について指摘してくれる機能を隙間時間に活用して自己分析を進めています。

このようにリモート営業へのMiiTel活用を積極的に進める同室では、今後も提案の高度化に向けて、成約に結びつきやすい行動や会話に何らかの特徴や傾向がないか分析を続けています。

# 効果

行動量は1.3倍に増加

**面談記録の入力時間が5分に短縮**  
**金融商品の獲得額が2.6倍に向上**

MiiTel の活用により、同室では面談記録の入力時間を1件あたり20分から5分へと大幅に短縮しました。これまでのように記憶を頼りに手入力する必要がなくなり、リモートCAの負担軽減に繋がりました。また、行動量の可視化とフィードバックが進み、リモートCAの行動量は1.3倍に増加。1人あたりの通話時間を確認したところ、1日平均約30分増加していたとのこと。このような業務効率化は成果となって表れました。責任者を務める林様は「他の要因の影響もありますが、MiiTel導入前と比較すると、金融商品の獲得額が2.6倍に、NISA口座の獲得件数が2倍に向上しました」と語ります。

また、MiiTelはこうした定量面の成果にとどまらず、同室に定性的な変化をもたらしました。自動要約の機能を活用するようになったことで、社内システムに入力される面談記録の内容が均質化され、これは上席者に発生する内容確認の工数削減にもつながっています。さらに、各リモートCAの活動の傾向を把握できるようになったことで、通話件数や通話時間のバランスを確認しながら、各リモートCAに個別にアドバイスできるようになりました。

リモートCAとして顧客と日々面談している桁谷様は、MiiTelを活用した会話の改善についてこう話してくれました。「お客さまがネガティブな反応を示した場合、後からMiiTelで面談を振り返り、客観的に分析しています。言葉づかいが複雑で説明がわかりにくくなっていないか、別の意味と混同しやすい言葉を使っていないかといった点を確認することで、日々の面談における話し方を少しずつ改善できるようになりました」と語ります。

# 展望

リモートだからこそ提供できる価値を追求  
**効率化と対応品質向上で信頼を構築**

今後、同社は業務効率化をさらに進めていくとともに、金融機関として顧客への対応品質を一層高めながら、顧客利便性の高いサービスの提供を続けていく方針です。2年前にリモートサービスを立ち上げた際には、これまで対面で提供してきたサービス品質と顧客とのリレーションを決して低下させてはならないという点が大きなテーマとなっていました。実際に、対面で培ってきた信頼関係や丁寧な対応をリモート環境でどのように再現するかについて、検討をすすめてきたといいます。

MiiTelの活用により、通話内容の可視化や対応の高度化が進み、非対面でも高い品質を維持できる体制が整いました。今後はその基盤を活かし、リモートだからこそ実現できる迅速で柔軟な顧客対応の価値をさらに高めていく考えです。対面と非対面の両方のスキルを向上させ、状況に応じて最高のパフォーマンスを発揮できる人材の育成こそが、同社が描くこれからの姿といえるでしょう。



## 導入製品

受けた人も、しあわせに  
**MiiTel Phone**  
<https://miitel.com/jp/service/phone/>



**MiiTel Synapse**  
<https://miitel.com/jp/about/synapse/>

