

株式会社みずほ銀行

音声解析AIをIP電話に連携 面談記録作成工数が75%削減



MIZUHO みずほ銀行

株式会社みずほ銀行

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

業種 金融・保険

従業員数 10,001名以上

活用用途 営業

対象 toB

東京都千代田区に本店を構え、国内メガバンクの一角を占める株式会社みずほ銀行は、リモート法人営業の品質向上のために、オンライン営業向け音声解析AI「MiTel」を導入・活用しています。

同社の法人営業オフィスは、口座に対する各種照会や事業課題への相談対応、ソリューション提案など幅広い業務を担っています。しかし、非対面での営業活動において、面談内容を記録する作業負荷の大きさや対応内容のブラックボックス化が課題となっていました。

そこで、AI活用を企画・推進するリテール法人推進部が中心となり、各種IP電話と音声解析AIをシームレスに連携できるMiTelの強みを活かし、Zoom Phoneと一体運用を開始。これにより、面談記録の自動作成から、要約、分析、案件管理までを網羅した新しい環境を構築しました。

その結果、法人営業オフィスの各担当者が、従来1日あたり1時間ほどかけて対応していた面談記録の作成業務を75%削減することに成功。そこで生まれた時間は顧客への対応に充てられ、提案件数を約140%まで向上させています。さらに、成果を上げている担当者のトークや対応ノウハウの蓄積も進んでおり、担当者間で営業手法を共有し、自発的にスキルを改善できる環境づくりにもつながっています。

課題

対応内容のブラックボックス化

1日1時間の面談記録の作成が負担に

同社の法人営業オフィスは、支店の統廃合が進む中で、リモートを前提とした新しい法人営業スタイルへの変換が必要となっていました。

同オフィスは業務にあたり、2つの課題を抱えていました。1つ目は、法人顧客とのやり取りを記録するために、各担当者が1日あたり約1時間の工数を割かなければならなかったことです。この作業により、顧客対応や提案活動に十分な時間を割けず、担当者は大きな負担を感じていたといいます。

2つ目は、顧客への提案内容がブラックボックス化してしまうという課題です。当時は、提案中に取ったメモをもとに手作業で記録に残しており、記録の粒度も担当者に委ねられていました。そのため、管理者や別担当者が後から提案内容を正確に把握するのが難しい状況でした。

これらの課題はビジネスにも影響を与えていました。記録作成に時間がかかり、本来であれば顧客提案やフォローに充てられる時間が圧迫されていたのです。同オフィスでマネジメントを担当する長氏は「新たな案件創出や深耕の機会を取りこぼしている懸念があった」と語ります。また、「成績の良い担当者はどのような会話をしているのか」「難しい商談をどう進めているのか」といった知見の蓄積や共有も十分にできていませんでした。

これまでも活動記録のフォーマット化を進めたり、ミーティングや勉強会で知見を共有する機会を作ったりしていたものの、課題の根本的な解決は容易ではなかったといいます。

ソリューション

蓄積データを活用した分析も可能に

記録の自動作成、要約までできる環境を構築

前述の課題を解決するために、AI活用を企画・推進するリテール法人推進部が中心となりZoom PhoneおよびZoom Video MeetingsとMiiTelを連携させた運用を開始。これにより、面談記録の自動作成、要約、セールストークやキーワード分析、案件管理までをできるようにしました。すべての提案内容が文字起こしや要約とともにクラウド上に自動保存されるため、リモート営業の担当者は提案中にメモを取る必要がなくなり、顧客とのやり取りに集中できるようになりました。

さらに、発着信回数や面談時間もリアルタイムで可視化され、管理者は各担当者の行動量や業務量を数字で把握できるようになりました。

実際にMiiTelを活用して営業活動を行う法人営業オフィスの日原氏は「私たちの営業では、契約や融資、事業承継など提案

内容が複雑になるケースも少なくありません。MiiTelの導入により、メモを取る必要がなくなったため、顧客とのコミュニケーションに集中できるようになりました。また、複雑な内容であっても生成AIがポイントをまとめてくれ、次のアクションを提示してくれるので、スムーズに次のアクションに繋げることができました」と語ります。また、電話で完結する商談のエビデンスやナレッジがクラウド上に保存され、いつでも参照できる環境は金融機関にとって大きな安心材料になるとのことです。

現在は、MiiTelに蓄積されたデータから、成果の高い面談や難しい案件を成功に導いた事例をピックアップし、勉強会や自己学習に活用する動きも活発になっているといいます。他にも、要約データをもとにスライドを自動生成し、資料作成工数を削減する取り組みも進んでいます。

効果

ナレッジ蓄積により担当者のモチベーションが向上
記録作成工数が75%、提案件数が140%に

同オフィスは、MiiTelの導入により面談記録作成工数を大幅に削減しています。これまで1人あたり1日1時間ほどをかけていた業務が75%削減され、組織内で大きなリソースを捻出できました。このリソースは営業活動に充てられており、MiiTel導入前と比較して顧客へのアプローチ機会が増加。提案件数は従来と比較すると140%に上昇しています。

実際に、担当者からは「仕事の効率が大幅に向上した」「面談記録が残る安心感から顧客との会話に集中できる」という声が挙がっています。

また、MiiTelの導入は管理者によるマネジメントにも変化をも

たらしました。これまでは各担当者による提案件数を手動で把握していましたが、現在は「不通」や「折り返し架電」の量まで可視化できるようになりました。さらに、文字起こしから作成したレポートをもとに各担当者がどのような話をどこまで展開しているのかを正確に把握できるようになっています。

このような環境の変化とナレッジの蓄積は、法人営業オフィスのモチベーション向上にも寄与したといえます。成果の高い面談を自ら振り返り学習する取り組みは、特に経験の浅い担当者の学習に役立っており、面談の進め方を迅速に理解・習得できるようになりました。

展望

事例の体系化によりチーム全体のスキル向上へ
音声データ×生成AIでDXを本格的に推進

今後みずほ銀行では、音声データと生成AIを組み合わせたDXを本格的に推進していく計画です。リテール法人推進部の山内氏は「こうした取り組みや成功事例、失敗事例を体系化し、そのノウハウを社内に広く伝えることで、営業スキルの向上に繋げ

ていきたい」と語ります。また、受電時の一次対応をAIが担い、必要な情報をヒアリングおよび整理した上で担当者につなぐAIエージェント構想も進めているとのこと。金融機関に求められる価値が多様化する中、今回の取り組みは行内DXのモデルケースとしても注目されています。今後は、他部門や他拠点への展開も進めながら、新たな挑戦を続けていく方針です。

導入製品

リモートに、確かなつながりを

 MiiTel Meetings

<https://miitel.com/jp/service/meetings/>



会って話す、を最強に

 MiiTel RecPod

<https://miitel.com/jp/service/recpod/>



 MiiTel Synapse

<https://miitel.com/jp/about/synapse/>

