



## SBI証券

生産性・品質・モチベーションを改善！  
音声認識を徹底活用した7つの施策

SBI証券は、口座数の増加に伴う呼量増と採用難による人材不足を補うため、2017年にアドバンスト・メディアの音声認識システム「AmiVoice」を導入、後処理時間の短縮など生産性向上を図ってきた。一方、採用状況改善では環境面・福利厚生面を見直したことで人員は増加。事態は好転したかに見えたが、次第に新たな課題も見えてきたという。「採用人数が増えてもスキル不足では品質維持は難しく、モチベーションも向上しません。書類発送漏れなどのミスも増え、結果、CS低下を招きます。管理職側も指導すべき対象者が増えれば業務負荷は高まり、指導者不足につながります。これら今後発生しそうな課題を洗い出し、事前に手を打つ必要性がありました」と、カスタマーサービス部証券サポート課の佐竹祐哉氏は説明する。

そこで音声認識システムの特性をフル活用し、想定される課題を一気に解決することにした。

NGワードチェックだけではない  
“賞賛”でモチベーション向上

施策1は、日々の対応中に正し

い日本語を身につけること。二重敬語など間違った言葉、顧客が不快に感じるフレーズを登録。オペレータが発話すると注意喚起のポップアップを表示し、クリックすれば正しい日本語が学べる。施策2は、2017年のアワードで発表したタイプ別顧客対応の応用だ。顧客を発話の特徴をもとに4タイプに分類。各タイプに応じた対応方法を表示することでスムーズに対応できる。施策3はリアルタイムのナレッジ検索。同社が取り扱う投資信託は2700種類以上あり、入力しづらい商品名もある。商品名を発話してナレッジ検索することで、生産性と品質を同時に担保する。

施策4はKPIの整合性。同社の最重要KPIは「ありがとう率」だが、登録漏れや誤登録がしばしば発生していた。そこで顧客の「ありがとう」でオペレータに登録を促すと同時に、テキスト化された全件通話と自己申告情報をRPAで自動照合。「ありがとう」の全件チェックを可能にした。施策5はミス削減。新人は対応に夢中になると先程の話題を忘れがち。顧客から書類の発送依頼などを受けた際に必ず口にするフレーズを抽出・登



カスタマーサービス部証券サポート課の佐竹祐哉氏(左)、林彩乃氏(右)

録、手続きを忘れないようポップアップ表示で注意喚起する。

施策6は顧客から褒められたり、ありがとう以外の感謝の言葉をもらうと見た目も楽しいラテン系の「Ami de Amigo!!」が登場。賞賛されることでモチベーションが高まる。また、KPIにもなっており、集計して高成績だと管理職や仕事仲間からも賞賛される仕組み。施策7はモニタリングの自動化。独自の工夫で人と遜色ない評価を機械でできるようにした。客観的な評価なので納得感があり、管理者からの指導も受け入れやすい。

「全体のモニタリングスコアが上昇、新人の『ありがとう率』も5%以上伸びました。保留時間の短縮、ミス率の削減にもつながりました」と同課の林彩乃氏。音声認識を徹底的に使いこなすことで、大きな成果を生んでいる。