

コールセンターにおける人工知能を活用した 自動応答システムの提供開始について

みずほ証券株式会社（取締役社長：坂井 辰史、以下「みずほ証券」）は、ロボット
投信株式会社（代表取締役：野口 哲）が提供する人工知能を活用したシステムを用
い、本日より、コールセンターにおける投資信託および市況概況情報の電話自動応答
サービスを開始しました。

このサービスでは、お客さまが電話で音声にてお問い合わせ頂いた内容を自然言語
処理でテキスト変換し、人工音声 API（Application Programming Interface）を通じ
てリアルタイムに回答をお伝え致します。今回の自動応答サービス導入により、コー
ルセンターのオペレーターが対応していた投資信託の基準価額の問い合わせは原則
24 時間応答、及び市況情報の問合せは応答時間の延長が可能となり、お客さまの利便
性がさらに向上することになります。

当社では、これまでも、コールセンターでのお客さま対応の高度化や非対面チャネ
ルのサービスの拡充・利便性向上に取り組んできました。2017 年度は、HDI-Japan 主
催の格付けベンチマーク^{※1}「問合せ窓口格付け」および「Web サポート格付け」にお
いて、最高評価である「三つ星」を獲得したことに続き、国際基準のオペレーショ
ン品質保証規格である「COPC[®]CSP 規格 5.2 版」^{※2}の認証を取得するなど、コールセンタ
ー業務の品質の高度化を外部機関にも評価・認証して頂いています。

引き続き、デジタルイノベーションなどの先進的な技術を活用し、コールセンター
の品質や利便性向上を通じて、お客さまへのよりよいサービスの提供に取り組んでい
きます。

以 上

※1 HDI 国際資格を有する専門審査員および公募一般審査員により、各対象企業の電話窓口（コ
ールセンター）や、Web サイト（ホームページ）を利用し、HDI 国際基準に基づいて設定さ
れた評価基準に沿って、お客さま目線で電話窓口対応や Web のサポート性を評価し、「星な
し」から最高評価の「三つ星」までの 4 段階で評価するものです。

※2 COPC[®]CSP 規格 5.2 版は、コンタクトセンター業務において、非常に高いお客さま満足と、
それを実現するための運営が実現できている組織のみに提供される、世界 75 か国・1600
社以上で採用されているグローバル基準の品質保証規格であり、お客さまへのサービス提
供の迅速性や正確性、業務運営の効率性等を指標化し、高いレベルで達成・維持すること
ができたコンタクトセンターに対して、米国 COPC 社より認証されるものです。