

2017年12月11日
みずほ証券株式会社

顧客サービス向上に向けた音声認識技術と人工知能を 活用した新たなシステムを導入

みずほ証券株式会社（代表取締役社長：坂井 辰史、以下「みずほ証券」）は、音声認識技術と人工知能を組み合わせた通話モニタリング業務の効率化・高度化を実現するシステム（以下「本システム」）の実証実験および開発を行い、2017年11月より本格稼働を開始しました。

みずほ証券では、営業品質の向上の観点からお客さまとの通話内容のモニタリングを行っていますが、本システムでは音声認識技術によってテキスト化された通話内容を人工知能を使って分析し、モニタリングすべき重要なポイントを抽出する事ができます。本システムの実証実験の結果、大幅な業務時間の短縮効果が確認できたため、今回の正式稼働に至りました。

みずほ証券では、本システムを本社においてモニタリングを担当する部署に導入して、同業務の効率化と高度化を図っていくとともに、社員意識の向上とお客さま本位の業務運営の徹底に取り組んでいきます。また、本システムを活用した業務範囲の拡大や営業店への導入などを検討していきます。

みずほ証券は、今後も音声認識技術や人工知能に留まらず、先端技術を活用した取り組みを通じて、さらなる業務の品質向上と効率化を実現し、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。