

導入サービス 有人チャット自動品質評価システム「AQchat」

期待される効果

品質向上

業務効率化

属人化解消



ソニー銀行株式会社
カスタマーサポート企画部
加藤 様

ソニー銀行株式会社
カスタマーサポート企画部
マネージャー 櫻村 様

ソニー銀行株式会社
カスタマーサポート企画部
企画課長 宮澤 様

パーソルワークスデザイン株式会社
サービスデザイン本部 サービス戦略部
サービスイノベーション課
植草

パーソルワークスデザイン株式会社
サービスデザイン本部 サービス戦略部
サービスイノベーション課
外山

『電話対応』も『チャット対応』も自動評価で効率的に品質向上！
「その仕組みは内緒にしておきたいほどです」

Before

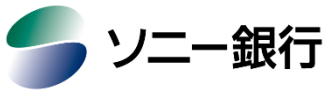
- 問い合わせの増加により対応品質管理に懸念
- 増加するチャット問い合わせの対応品質評価を実施したいがリソース不足
- 一部のチャットに対する対応品質評価の実施

After

- 電話もチャットも自動評価が十分に機能
- 自動評価の活用により、少ないリソースでも運営が可能
- すべてのチャットに対する定期的な対応品質評価の実施

会社概要

金融



ソニー生命保険やソニー損害保険などとともに、「ソニーフィナンシャルグループ」の一員で、2001年に設立されたインターネット銀行です。高度な技術と信頼性を兼ね備え、個人向けに利便性の高いサービスと多様な金融商品を提供しています。日経金融機関ランキングやオリコン顧客満足度[®]※などで何度も1位を獲得している銀行です。

※2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 住宅ローン 12日目総合1位 (2011年～2021年、2023年)
※2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 外貨預金 4年連続総合1位 (2020年～2023年)

1. 導入前の課題

問い合わせの増加により「効率的な対応品質評価」が求められた



宮澤様：ありがたいことに口座数が増え、『ログインができない』『パスワードを忘れてしまった』といったお問い合わせも増加している状況でした。

問い合わせが増加してくると、業務量も新しい人員も増え、「**対応品質が低下する**」ことを非常に危惧されていました。

対応品質のチェックは、音声確認、書き起こしの添削、その後添削者同士で“目線合わせ”をし、商品・サービスなど各部門の評価担当者が各部署の評価軸を利用して品質管理を行っていました。

櫻村様：対応品質管理は『PDCAサイクル』を回すことが重要です。複数の部署の対応内容でも、自動化することで均一化した評価をスピーディに出し、その結果を定期的に電話対応者に還元し、

改善を促すことが全社の品質の底上げにつながります。

「対応品質の低下を危惧していた」というのも、もともと対応品質を高い水準で維持できていたからこそでした。サポートサービス業界の国際機関であるHDI（ヘルプデスク協会）の日本法人『HDI-Japan』が実施する格付け評価でも、昔から“三つ星”を獲得していたのです。

加藤様：以前は普段通りに業務をしていても三つ星を頂戴していましたが、部署が統一されてからは『積極的に評価を取りにいこう』というスタンスに変わりました。

“高い品質を維持・向上”しながら、“対応品質評価の効率化”。そして、“HDI-Japanの格付け評価への積極的な取り組み”など、ソニー銀行様の課題は数多くあったのです。

2. 取り組み内容

電話対応の自動評価と、有人チャットの自動評価システムを導入

榎村様：何日も何日も“電話対応の自動評価”について調べていました。すると、まさにそのタイミングで『自動評価モデルが開発された』というプレスリリース※1を見つけたのです。それがパーソルワークスデザインのものでした。

※1：コールセンターにおける電話対応品質の自動評価モデルを開発（2019年3月29日）
<https://www.persol-wd.co.jp/news/20190329-01/>

自動化において課題になりそうな部分を既にクリアしている点や、HDI-Japanともつながりが強い点を評価していただき、導入することが決まったのでした。

加藤様：HDI-Japanとつながりが強いので多くのノウハウをお持ちですし、そのような会社が自動評価モデルも開発しているとは、本当に運の良い出会いだったと思います。

このようにして、電話対応の自動評価は運用を開始しました。自動評価は予想以上に浸透し、対応品質の効率化を実現してきました。しかし、もう一つの課題が浮き彫りになったのです。

口座数の増加に伴い、電話での問い合わせだけでなく、チャットの問い合わせも増加していました。また、HDI-Japanの格付け評価でも「チャットサポートの調査」が入ってくるようになっていたのです。

チャットの対応履歴のログは「電話と同じように自動評価ができるかもしれない」と考えた榎村様は、パーソルワークスデザインに相談をしました。パーソルワークスデザインも当時はチャットの対応品質自動評価の実績がなかったのですが、「できると思います。」とお返事をしたのでした。

榎村様：『できると思います』と回答してもらい、『さすが先駆者の会社だな』と思いました。

その後パーソルワークスデザインとソニー銀行様の共同プロジェクトが始まり、有人チャット自動品質評価システム『AQchat』の開発・導入が開始されました。

3. 導入の効果

少ない人数でPDCAを回せて、外部機関からも高評価を獲得！

宮澤様：従来の“人”による対応品質評価では、その評価のロジックや基準がブラックボックス化しがちですが、自動評価は**加点・減点の要素を明確にしているため、コミュニケーター側にも挑戦する気持ちが生まれました。**

一方で、「お客さまへ寄り添う姿勢」といった点は自動評価だけでは評価しにくいものです。そこでソニー銀行様では、お客さまにアンケート形式で『満足度』を問うことで、顧客満足度を図ることを取り入れました。

榎村様：機械による定量評価と、お客さまに直接聞く定性評価の2つでバランス良く運営することが“鍵”なのだと思います。

電話対応における自動評価では、同意語や、早口によるテキスト化が難しく、誤評価が生じる点が課題でした。しかし、チャットの自動評価については、このような課題を解消するよう作りこみがされており、驚きを隠せなかったようです。

榎村様：我々の業務を理解して、誤評価が起りやすい部分も分かって構築されているので、『AQchat』は評価精度が高く**すごいですね。**今までの経緯を知らず、評価ノウハウがない会社に開発をお願いしていたらこうはならなかったと思います。

従来の人による品質評価の取り組みは工数がかかるため、必然的に、不定期かつ限定されたチャットに対する評価となってい

ました。ところが、自動評価を導入することで、顧客対応者全員へ同一基準による全チャットの対応品質評価を定期サイクルで行えるようになったのです。



さらに、HDI-Japanの格付け調査においては「問合せ窓口」「Webサポートポータル」ともに三つ星を獲得するなど、高い品質を維持することに成功しています。加えて、その他の評価機関からも『第1位』の評価※2を獲得されました。

※2：2023年 オリコン顧客満足度*調査 住宅ローン 12年度目総合1位（2011年～2021年、2023年）
2023年 オリコン顧客満足度*調査 外貨預金 4年連続総合1位（2020年～2023年）

加藤様：パーソルワークスデザインの評価軸はとて信頼ができますね。**私が長年現場で培ってきたことを、自動評価が実現してくれた**と感じています。

宮澤様：2019年から始まったお付き合いですが、着実にパートナーとしての絆が深まっていると感じます。今後も一緒に高みを目指していきたいですね。

榎村様：生成AIを使った取り組みなども、私たちのことを知り尽くしている皆さんだからこそ、先駆けて開発を進めて欲しいです。そして、また一緒に成長していきたいですね。

自動評価の仕組みを公開してしまうと、植草さんがますますお忙しくなるのではないかと心配。実は内緒にしておきたいです。

最後に、皆様から励みになる嬉しいコメントをいただきました。

パーソルワークスデザイン株式会社 プロジェクト担当者のコメント



ソニー銀行様はHDIの格付けベンチマークにおいて三つ星獲得の常連企業でした。当初は「自動評価がマッチするのだろうか？」と心配していましたが、今では電話対応と有人チャット対応の自動評価を余すところなくご活用いただいています。自動評価の落とし穴は「自動評価の結果だけに頼ってはいけない」という点なのですが、ソニー銀行様は「自動評価」と「お客さまの評価」を活用して、顧客対応者に前向きで情熱的なフィードバックを行っていることが素晴らしいと思います。今後も良きビジネスパートナーとして、一緒に先進的な取り組みに挑戦していきたいですね。

パーソルワークスデザイン株式会社

本社 | 〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル
電話 | 03-6907-4481（受付時間 平日 9:00～18:00）

会社ホームページは
こちらから

