

2017年 7月 28日

各 位

株式会社 三井住友銀行

「カスタマーサポート表彰制度 2017」優秀賞受賞について

株式会社三井住友銀行（頭取CEO：高島 誠）は、公共社団法人企業情報化協会<sup>1</sup>が主催するカスタマーサポート表彰制度「Best Customer Support of The Year 2017」<sup>2</sup>にて優秀賞を受賞しました。

当行ではお客さまへのサービス向上を目的に、コールセンターにおいてオペレータ業務を支援する人工知能の活用に積極的に取り組んで来ました。

加えて、行内の各種照会業務の効率化を目的としたチャットボットの導入・活用や、お客さまのニーズ・行動の事前予測に基づく、新たな付加価値提供の取組等も行って来ており、これらの取組が総合的に評価されたものです。

同協会は、特にコールセンターへ人工知能を本格導入した事例について、以下のようにコメントしています。

「お客様満足度の向上、新人の離職率低下や保留時間の短縮、新人教育期間の大幅な短縮、コスト削減など、数値的な成果として表れている。」

当行では引き続き、人工知能等の新技術を積極的に活用して、企業競争力の高い先進的な取組を進めて参ります。

以 上



Best Customer Support  
of The Year 2017

**優 秀 賞**

公益社団法人企業情報化協会

<sup>1</sup> 企業の情報化に関する調査研究及び開発を行い、その成果の普及、並びに実施を促進することにより、わが国の社会・経済及び産業の健全な発展に寄与することを目的とする団体

<sup>2</sup> 公益社団法人企業情報化協会が主催し、顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、成果をあげたと認められる企業・団体を顕彰する表彰制度です。詳しくは<http://www.jiit.or.jp/cc/award.html>をご覧ください。