

2018年5月21日

各 位

株式会社大和総研

営業員の入力業務効率化に向けた AI 音声認識機能の導入 Google™のクラウドサービスを本格採用

株式会社大和総研（以下「大和総研」）は、大和証券株式会社（以下「大和証券」）の営業員が日々行っている入力業務の効率化のため、AI 音声認識機能を開発いたしました。AI 音声認識機能は、「Google Cloud Speech API」を採用しております。

大和証券では、お客様との電話や面談の記録を営業員が CRM（Customer Relationship Management）システムに入力することで、営業品質の向上に努めております。しかし、その入力作業には多くの時間を要しており、お客様との面談時間の減少や、勤務時間の増加に繋がってしまうという課題がありました。

AI 音声認識機能の導入により、営業員がマイクに向かって発声した内容が自動的にテキストに変換される為、移動中や電話が終わった後の僅かな時間に、効率的、且つより詳細に記録を残すことができるようになります。これにより、営業員はお客様の満足度向上に向けた活動に今まで以上に注力できるようになり、また、大和証券グループが進める働き方改革の推進にも繋がることが期待されます。

AI 音声認識機能で採用した「Google Cloud Speech API」は、Google が企業・開発者向けに提供するクラウドサービスです。高精度の音声機能に加え、専門用語への対応、音声データの取扱いポリシー等、大和証券の CRM システムでの利用に最適であると判断し、今回採用を決定いたしました。今後は、利用状況や営業員からのフィードバックを踏まえ、その他の業務への適用拡大を検討いたします。

大和証券グループは、グループ全体でこれからも先端技術を積極的に取り入れ、お客さまより選ばれる証券会社を目指して、サービスの向上に努めてまいります。

以 上