

2024年11月27日

各位

株式会社 三十三銀行

生成 AI を活用した面談記録作成業務の試行開始について

株式会社三十三銀行(頭取：道廣 剛太郎)は、株式会社 FIXER(本社：東京都港区、代表取締役社長：松岡清一、以下「FIXER」)と協働し、業務効率化を目的に、面談記録作成業務において生成 AI を活用する試行を本年12月より開始いたしますので、お知らせいたします。

当行はこれからも、生成 AI を活用してさまざまな業務の効率化等に取り組んでまいります。

記

1. 概要

活用業務	営業店の行員が金融商品販売時等に作成する「面談記録」に生成 AI を活用
目的	行員が手作業で行っていた面談記録作成業務に生成 AI を活用することで作成時間を削減し、業務効率化を実現
効果	<ul style="list-style-type: none">お客さまとの面談内容メモ書き作業の負担軽減(※1)面談記録作成時間の削減面談内容の正確な記録が可能面談記録の品質向上や均質化が図れ、顧客本位の提案力向上
活用技術	FIXER 製生成 AI サービス GaiXer (生成 AI 技術を活用した企業向けサービスであり、Azure OpenAI Service (※2) を軸に開発)
試行期間	2024年12月～2025年1月(予定)
試行店舗	三重県内の数店舗

(※1) 事前に当行職員がお客さまに説明のうえ、お客さまの同意を得たうえで行います。

(※2) 「Azure OpenAI Service」は生成 AI をクラウド上で利用できるサービスで、厳格なセキュリティ基準のもとで運用されており、入出力情報を適切に管理して、二次利用されることなく AI を活用することができます。

2. 活用イメージ

現状(課題)

① 面談



- ・お客さまとの会話
- ・後刻のためメモを取りながら
- 会話内容の一言一句全てをメモすることはできない

帰店

② 面談記録作成



1. メモを見る



2. 手作業で入力!



詳細まで覚えていない
なんだっけ…?



3. 完了

やっと終わった…

所要時間
20分/件

今後(効果)

① 面談



- お客さまとの会話は全部Word デクテーション機能で自動で記録(メモ不要)
- 会話に全力投入!

帰店

② 面談記録作成



生成AI (GaiXer) が面談内容を要約して必要な項目をピックアップ



- ・中身を確認
- ・面談記録フォームにコピペするだけ

所要時間
5分/件

その他の効果

- ①記録されているという緊張感
=より丁寧に説明しようという意識づけ
- ②会話内容が全て記録される
=お客さまにも安心感
- =お客さま本位の提案力向上(提案品質向上)

以上

[お問い合わせ先]

担当	D X 戦略部	小崎	059-354-7351
----	---------	----	--------------