

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
- ②会話内容が全て記録される
- =より丁寧に説明しようという意識づけ
- =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
----	---------	----	--------------