

# 震災復興に貢献する「インターネット相談 サービス」

## 音声認識技術等を活用し インターネット相談を実現

福島に確固たる基盤を持つ(株)東邦銀行の貢献活動のひとつに、インターネットを利用した相続相談サービスがある。東日本大震災で県外に避難を余儀なくされている方たちの支援のために、東芝グループが持つ音声認識技術や音声合成技術、知的対話技術を組み合わせることで実現可能にしたものだ。Webサイトに話しかけることで、相続に関する知識が得られる仕組みを構築し、行員が相続に関する様々な対応ノウハウを蓄積できる環境作りを強力にバックアップしている。



左から肥田木さん、若菜さん、古川さん

### プロジェクトの経緯

#### 震災復興に貢献すべく 県外避難者を支援するサービスを模索

東邦銀行は震災発生後、「すべてを地域のために」をコーポレートメッセージに、地域産業の創出・活性化支援など、福島の復興・発展に貢献すべく様々な取り組みに注力している。なかでもピーク時には6万人を超えた県外避難者などに役に立てるサービスを模索。その具体的な方策のひとつが「相続に関する相談サービス」だった。

相続に関する業務は高度な専門知識が求められ手続きも複雑。手続きを簡素化するためにも、気兼ねなく相談できる仕組み作りが急務となっていた。そのような状況の中、20年あまり様々な業務システムを提供してきた東芝ソリューション(株)から、音声認識技術や音声合成技術、知的対話技術を組み合わせることで実現可能となる、インターネットを活用した相談サービスの提案があった。この相談サービスの仕組みを、相続の場面に利用できるのではないかと考えた。



東邦銀行 事務本部事務企画部 部長 若菜正典さん  
東邦銀行 事務本部業務支援部 事務支援センター長代理 肥田木 聡さん  
東邦銀行 事務本部事務企画部 事務企画課主任調査役 古川裕章さん

#### 現場のフィードバックを重ね 国内金融機関初の ネット相談サービスが実現

しかし、複雑な相続のフローを、人手を介さずにWebサイト上だけで対話しながら情報提供が可能なのかは半信半疑。それでも復興の足掛かりとなる顧客サービスの充実を目指し、相続相談に関する業務的なノウハウを持つ同行と高度な音声技術を持つ東芝グループ双方が手を携えることで合意。調査では、60歳以上の方にも抵抗なく使ってもらえることがわかり、国内金融機関として初の新たな相談サービスの共同研究をスタートさせた。

最初に東芝グループの持つ音声技術の説明を受けた時「東芝グループ内での連携が非常によく、グループ挙げての対応に心強さを感じ、実現可能な感覚が持てた」という。また3か月という速さでシンプルなプロトタイプができ、具体的なイメージがしやすくなり、プロジェクトを円滑にすすめることができた。その後評議会を立ち上げ、現場の要望も踏まえながら意見集約を実施。営業店から更なる要望をフィードバックしていくことで高度な相続業務に対応できるサービスを作り上げていった。

さらに共同研究の中で蓄積されたノウハウをもとに、マルチデバイスに対応できる相続相談サービスを構築する共同開発へと発展。1年あまりの開発期間を経て、2014年11月より新たに「相続相談サービス」がリリースされることになった。

### 導入の効果と成功のポイント

#### 若手行員の研修材料としても活用し サービスのレベルアップに貢献

運営を開始して1か月あまりで、日々数十件のアクセスが発生し、相続に関する相談がWebサイト上で行われている。司法書士や葬儀社など、当初の想定より幅広い層に利用されている。また、東邦銀行では、経験の少ない若手行員の研修材料としても活用するなど、営業店ごとに相続に関する知識の差を埋め、サービス品質の均一化にも貢献している。

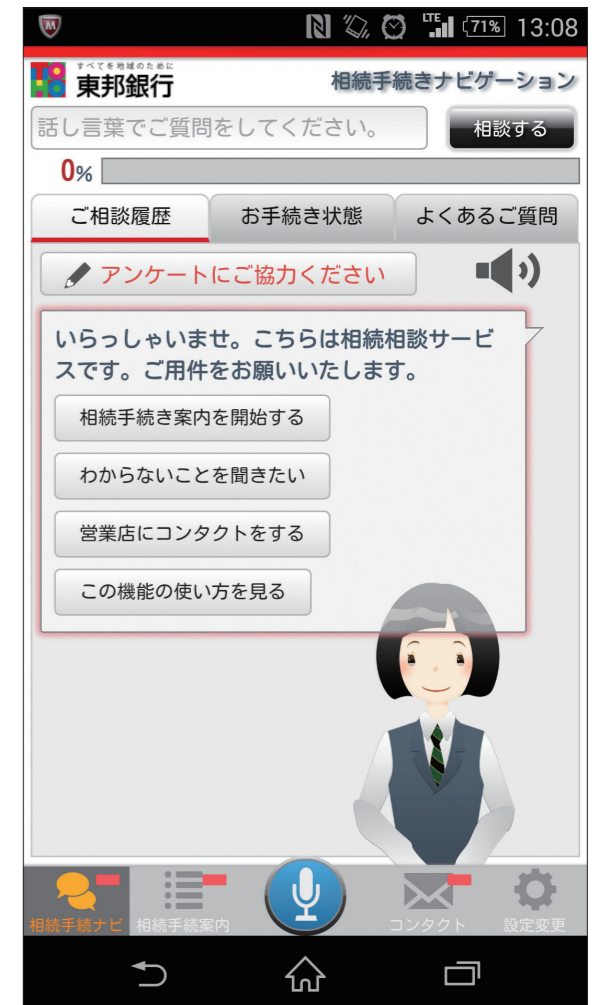
### 1 サービスの仕組み

- 実際の窓口と同じようにWebサイトに向かって口頭で話しかけると、東芝グループが持つ高度な音声認識技術や音声合成技術、知的対話技術によってその内容が解析され、人手を介さず音声による対話で返答してくれる。
- SaaS(Software as a Service)形式でサービス提供されており、声による入力だけでなく、テキストやあらかじめ表示された選択肢からでも相談できるようになっている。

### 2 アピールポイント

- Webサイトに向かって話しかけるだけでお客さまの相談に応えられるのは、複数の音声技術をハイブリッドに組み合わせる高度な技術力を持つ東芝グループならではのもの。
- 相続の相談を受ける司法書士の方や相続の話題に接する機会が多い葬儀社など、当初の想定よりも幅広い方々にご利用いただけている。
- 事前に必要な役所での手続きや書類が明確に示せることで、相談業務そのものの省力化や、営業店ごとに相続に関する知識の差を埋め、サービス品質の均一化にも貢献。

<相続手続きナビゲーション画面>



スマートフォンの画面



PCの画面

株式会社東芝 インダストリアルICTソリューション社  
<https://www.toshiba.co.jp/ci/case/case2014/thb.htm>

〒212-8585 神奈川県川崎市幸区堀川町72-34 Tel.044-331-1100