

2025年10月21日

株式会社京葉銀行

最新AI搭載のコンタクトセンターシステム導入について

～オムニチャネルの進化を通じて、お客さまともしっかりつながる銀行へ～

株式会社京葉銀行（頭取 藤田 剛）は、2025年10月20日、最新AIを搭載したコンタクトセンターシステム「クラウド型エクスペリエンス・オーケストレーション・プラットフォーム『Genesys Cloud CXTM』」を導入しましたので、お知らせいたします。

【 背 景 】

当行では、2033年3月の創立90周年に目指す姿として長期ビジョンを策定し、経営資源の次世代化に取り組んでおります。その1つに「オムニチャネルの進化」を掲げ、AIなどを活用し、対面と非対面チャネルを連携させ、利便性とUI・UX向上を推進しております。

本システムは、最新AI機能により、お問い合わせに対する対応品質を高め、コンサルティング機能を強化することで、最適なサービスを最適なタイミングでご案内できる体制の構築に向けた重要なインフラ基盤と位置づけております。

【本システムの主な特徴】

1. AIアシスト機能（Agent Copilot）の導入

お客さまからのお問い合わせに対し、オペレーターは、AIアシスト機能により最適な回答候補の提示を受けることで、迅速かつ正確なご案内が可能となります。これにより、オペレーターのスキルに依存しない、高品質かつ均一な対応を実現します。

2. IVR（自動音声応答）・AIの活用

IVR（自動音声応答）により、お問い合わせ内容に応じて適切な担当者へスムーズにお繋ぎします。また、AIがお客さまとの通話内容を自動で要約・記録することで、オペレーターの事務作業負担を大幅に軽減し、これにより創出された時間を新たなご提案など、より付加価値の高い業務へシフトすることが可能となります。

3. 業務効率化・労働環境の整備

対応記録の自動化や、コンタクトセンター全体の稼働状況をリアルタイムで可視化する機能により、効率的なセンター運営を実現し、従業員の働きやすい環境を整備します。オペレーターがお客さま一人ひとりの対応に集中できる体制を整えることで、対応のスピードと質が向上し、顧客満足度および従業員満足度の向上に繋がります。

4. 将来を見据えたサービスの拡張

お客さまからのお問い合わせ内容をAIが分析し、有益な情報（ナレッジ）として蓄積することで、24時間365日、お客さまがいつでもご質問いただける自動応答サービスの構築を目指します。

【各分野の専門企業との連携について】



京葉銀行

HITACHI

「Genesys Cloud CX™」の導入は、コンタクトセンターシステムの構築において高い実績を持つ都築電気株式会社（代表取締役社長 吉田 克之）が担当しました。また、お問い合わせ内容の分析やナレッジ蓄積におけるAI活用については、2025年5月から9月にかけて株式会社日立製作所（執行役社長兼CEO 徳永 俊昭）のAI専門チームと独自技術を活用した生成AIの技術検証を実施しました。両社とは引き続き、質の高いサポート体制の構築に向けた検討を共に進めてまいります。

京葉銀行は、今後も本システムの活用を通じてお客さま体験のさらなる向上を図るとともに、デジタル技術と人（行員）ならではの温かさを融合させた最適なサービスを提供し、地域社会の皆さまから信頼される銀行を目指してまいります。

以 上