



## 呼量増を受けボイスボット導入 シニア対応の自動化を実現

みずほ証券のコールセンターは、2015年から全営業店の受電対応に着手、戦略的・段階的に組織拡大を図っていた。現在は東京（2拠点）と大阪、札幌の計4拠点で運営。計480名以上が在籍し、月間約20万件の入電に対応している。

十分な呼量に耐えうる規模を確立、安定稼働・品質平準化を実現したのもつかの間、NYダウの史上最高値の更新を背景に個人投資家の動きが活発化し、呼量が増加。さらに、高齢者のスマートフォン利用が進み、画面操作に関する問い合わせも急増。2020年以降は、感染症拡大に伴って利用者の非対面ニーズが拡大した。

今後もスマホ利用の増加に伴

い、デジタルチャネルのニーズが増えることは確実。その期待に応え、増える呼量に対応すべく、電話以外のコンタクトチャネルの拡充と自動化に方針を転換した。

### まずは「書類送付受付業務」から スモールスタートで対象範囲を拡充

同社のコールセンターの利用者は比較的、年齢層が高く、いきなり電話以外のチャネルにシフトすることは容易ではない。そこで、2021年12月、まずはボイスボットの運用を開始した。

最初に導入したのは、書類送付受付業務だ。ボイスボットが問い合わせを受け、バック業務担当者がテキスト化された顧客の通話内



ダイレクトチャネル事業部 東京第二コンタクトセンターの堺 麻子氏

容を確認して書類を送付する。続いて、会員サイトのパスワードの初期化対応も自動化。ボイスボットによる月間対応件数は、2100件超（2022年4月時点）。利用者の6割以上が60代以上で、電話対応を好むシニア層の自己解決の促進につながっている。ダイレクトチャネル事業部 東京第二コンタクトセンターの堺 麻子氏は、「お客様視点では『サービス向上』、センター運営視点では『自ら考えて運営する能力の創出』、社内営業視点では『DX推進のアピール』と三方良しの施策」と強調した。

2022年4月からは、折り返し対応も自動化した。

シニア対応の自動化は難易度が高いと言われるが、同社は徹底した顧客視点でサービスを設計し自動化を実現。一連の取り組みは高く評価され、最優秀ストラテジー部門賞を受賞した。

図 自動化したオペレーションの例

書類送付受付	パスワード初期化	アウトバウンドの折返し対応
<p><b>インバウンド×バック業務のコラボ</b></p> <p>ありがとうございます。みずほ証券書類送付受付ダイヤルです。まずはじめに、口座名義人のお名前をフルネームでお話してください。どうぞ。</p> <p>OO OOです。</p> <p>つづきまして、ご希望されるお手続きをプッシュボタンを押して選択してください。住所・氏名・振込先の変更は1を、NISA口座の申込、および廃止は2を……</p> <p>（プッシュ1を操作）</p> <p>ご登録の電話番号または生年月日をお話してください。どうぞ。</p> <p>電話番号****です。</p>	<p><b>インバウンド×ネット運営チームのコラボ</b></p> <p>ありがとうございます。みずほコールセンターです。ログインパスワードの初期化は1を、その他のお問合せは2をプッシュしてください。どうぞ。</p> <p>（プッシュ1を操作）</p> <p>お名前をフルネームでお話してください。どうぞ。</p> <p>OO OOです。</p> <p>失礼ですが、お電話いただいているのは、ご本人さまでしょうか？「はい」、もしくは「いいえ」とお話してください。どうぞ。</p> <p>はい</p>	<p><b>インバウンド×アウトバウンドのコラボ</b></p> <p>折返しのご連絡ありがとうございます。みずほ証券コールセンターです。先日、当社から書類をお送りしておりますので、ご確認のうえ返送をお願いいたします。すでにご返送頂いている場合はご放念ください。尚、不明点がございましたら、お送りした封筒に記載のコールセンター番号までご連絡をお願いいたします。</p> <p>✓ 書類返信のアウトバウンドは、折返しの際に当該音声ボットにつながるよう、決まった発信番号で実施</p>