

株式会社 京都銀行

京都市下京区烏丸通松原上る  
郵便番号600-8652

## 生産性革新の取り組み

## 電話受付センターを開設！

～最新技術を活用し、お客さまからのお問い合わせに迅速にお答えします～

京都銀行（頭取 土井 伸宏）は、本日（平成30年7月18日（水））、お客さまから営業店への電話によるお問い合わせに、専担のオペレーターがお答えする「電話受付センター」を開設しましたのでお知らせいたします。

「電話受付センター」では、西日本電信電話株式会社のAI（人工知能）を用いた音声認識ソリューション等のシステムを導入し、預金口座の残高照会や各種申し込み手続きに関するお客さまからのお問い合わせに、専担のオペレーターが集中してお答えします。

お客さまからのお電話に、高品質で均質化された迅速な対応を行うことで、お客さまへのサービス向上を実現するとともに、お客さまとの会話（音声）を文字化し、一元的に収集することで商品・サービスの開発、改善を進めます。

また、お客さまからの電話を電話受付センターが集中対応し、営業店を「1人でも多く、1分でも長く、お客さまとお話するための拠点へ」変えることで、これまで以上にコンサルティング機能を発揮してまいります。

当行では、基本方針「当行が見据える生産性革新の方向性」を策定し、抜本的、革新的な取り組みを進めておりますが、今後も、お客さまが必要とされるサービスを速やかに提供できるように努めてまいります。

## 記

## 1. 電話受付センターについて

名 称	電話受付センター
所 在 地	京都銀行 本店東館（京都市下京区烏丸通松原上る薬師前町700）
人 員	試行開始時：8名、対象店の全店拡大後：50名程度
業務内容	電話受付センターのオペレーターが、営業店あてのお客さまからの電話を受付け、預金口座の残高照会や入金明細照会、各種申し込み手続き、店舗・ATMに関するお問い合わせに、幅広くお答えいたします。

**2. 対象店（3か店）**

七条支店、聖護院支店、九条支店

※今後、順次対象店を拡大し、今年度中に全店への拡大を目指します。

**3. 設置日**

平成30年7月18日（水）

以 上