

## AQstage IPコールセンタサービス オムニチャネルプラン

SVの業務効率化を実現し  
より高付加価値な業務へ  
AI活用でVOCを可視化し  
サービス改善につなげる



株式会社西日本シティ銀行 リテール営業部 ダイレクト営業室

澤野 友嚇子 部長

今任 巧 氏

茂木 康弘 調査役

佐藤 哲也 室長

|        |                                    |
|--------|------------------------------------|
| 業 種    | サービス業                              |
| センター規模 | 約150名(ダイレクト営業室)                    |
| 課 題    | 営業店への転送時の音声品質<br>拠点間通話コストの最適化      |
| 導入サービス | AQStage IPコールセンタサービス<br>オムニチャネルプラン |

3つの  
ポイント

1. ひかり電話連携による音声品質向上・拠点間転送費用無料化
2. 高精度な文字起こし機能により、SVの通話録音確認時間を効率化
3. 深い業務理解と運用まで見据えた伴走支援

## 導入効果

独自のVOC分析でお客様の声を可視化し、サービス改善に活用

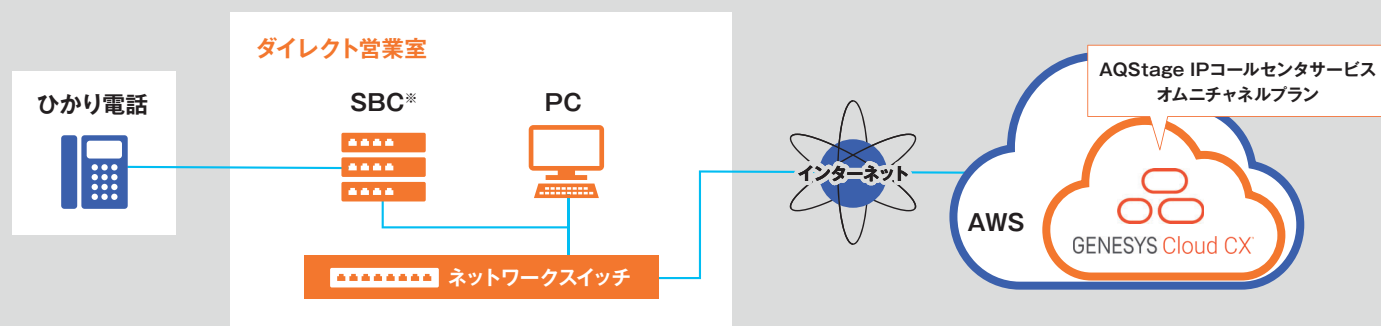
今回のシステム導入により、ダイレクト営業室の拠点にひかり電話の回線を直接収容し、安定した音声品質を確保できました。さらに、同一契約者の拠点間転送費用が無料となり、転送コストの効率化も同時に実現しています。

業務面では、高精度な文字起こし機能を活用することで、スーパーバイザー(SV)による通話録音の確認に要する時間が半減。創出した時間は、オペレーターへのきめ細かなフォローや品質改善の分析、FAQやマニュアル類のタイムリーな改訂など、より高付加

価値な業務に活用しています。

また、蓄積された文字起こしデータを社内AIで自動解析する独自のVOC分析の仕組みを、NTT西日本さんの協力を得て構築。これにより、お客様のニーズやサービス改善につながる気づきを把握できるようになりました。例えば、営業時間外にも案内やサポートを求める声が把握されると、必要な対策を検討し、「24時間自己解決ルート」を整備。顧客満足度調査では9割以上が満足と回答するなど、当行がめざす顧客体験(CX)向上に大きく貢献しています。

## 利用イメージ



※SBC:Session Border Controller(IP ネットワーク上での音声通信において、セキュリティを確保しながら異なるネットワーク間の相互接続を行うゲートウェイ装置)

## 導入背景

## CX向上へ、転送時の音声品質改善とコスト効率化が課題に

当行は「ココロがある。カタエがある。」というブランドスローガンを掲げています。

非対面接点で重要な役割を担うダイレクト営業室は、受電代行（受電集約）から各種ローンの受け付け、アプリやインターネットバンキングなどの操作案内まで幅広い業務を担っています。お客さまの声を真摯に受け止め、最適なお案内や支店への橋渡しを行うことで、

当行全体のCX向上につなげることをめざしています。

受電代行の対象は141店舗に上り、CX向上に向けて、お客さまとのやり取りで聞き取りにくい状況などが生じることのないよう、音声品質をはじめ、より安定した環境を整備することを検討していました。

さらに、将来の運用も見据え、転送時のコストをより効率化することも検討事項となりました。

## 移行の舞台裏

## 音声品質とコスト効率化の両立、現場に寄り添う伴走姿勢が決め手

複数社のサービスを比較検討する中で、特に重視したのは音声品質の安定性でした。「オムニチャネルプラン」は、ダイレクト営業室の拠点にひかり電話の回線を直接収容することで、クリアで安定した音声品質を確保でき、さらに実際に通話を行い、その品質を確認できたことも、導入に向けた安心材料となりました。

また、同一契約者の拠点間であれば転送費用が無料となるため、

転送時のコスト効率化につながる点も選択のポイントでした。

サービスの機能面に加え、導入後まで支援するNTT西日本さんの姿勢も、選定の重要なポイントとなりました。サービスの提案にとどまらず、当行の業務内容や運用上の細かな要件まで丁寧に確認し、現場に合わせた形で検討を進めてくれる頼もしい伴走姿勢があったからこそ、信頼して導入に踏み切ることができました。

## 今後の展望

## 「Agent Copilot」で、オペレーターがより働きやすい環境を追求

ヒューマンタッチとデジタルのベストミックスを重要なコンセプトに掲げる当行にとって、非対面チャネルの強化は不可欠であり、その一翼を担うのがダイレクト営業室です。

将来的に労働人口が減少していくことを見据えても、現場を支えるオペレーターにとって、より働きやすい環境を整えたいという強い思いがあります。

そのための具体的な施策の一つが「Agent Copilot」の導入です。

生成AIがオペレーターに回答案を提示するなどのサポートを行うことにより、オペレーターの業務負担はもちろん、心理的な負担も軽減し、お客さまに対してよりココロのこもった対応が可能になると考えています。

NTT西日本さんには、今後も現場の課題に寄り添った提案と、導入後の継続的なサポートを期待しています。



ココロがある。カタエがある。  
西日本シティ銀行

### 株式会社西日本シティ銀行

設立 : 1944年12月1日

本店 : 福岡市博多区博多駅前3丁目1番1号

従業員数 : 3,423名(2026年3月末時点)

企業概要 : 高い志と誇りを持って時代の変化に適応し、お客さまと共に成長する総合力No.1の地域金融グループをめざしています。

URL : <https://www.ncbank.co.jp/>

お客さまのさらなる本音はWebで

<https://business.ntt-west.co.jp/jirei/089.html>

AQStage IPCC

検索

▶ 利用シーン・導入事例

本件のお問い合わせ



NTT西日本株式会社 ビジネス営業本部 エンタープライズビジネス営業部  
e-Mail : [aqstage\\_ipcc@west.ntt.co.jp](mailto:aqstage_ipcc@west.ntt.co.jp)