

YMFG NEWS RELEASE

2022年8月26日

各位

株式会社 山口フィナンシャルグループ
株式会社 北九州銀行

株式会社野村総合研究所とのAIを活用した営業DX推進の実証実験開始について ～AIでSFA内の交渉履歴データから解決策と対応事例を Recommend～

山口フィナンシャルグループ（代表取締役社長CEO 椋梨 敬介、以下「YMFG」）、山口銀行（頭取 曾我 徳将）、もみじ銀行（頭取 小田 宏史）および北九州銀行（頭取 嘉藤 晃玉）は、株式会社野村総合研究所（以下「NRI」）と、お客さまが抱える課題に対するAIを活用した最適なソリューション提案の実証実験を開始します。

YMFGは将来的にAIが提供する解決策等のRecommendの精度を高め、営業領域のDXを推進することで、お客さまの経営支援や顧客満足度の向上、持続的な地域の発展を目指します。

1. 背景

近年、金融機関における営業活動は、顧客ニーズや金融商品の多様化に伴い、営業担当者のより高度な知識習得や迅速で正確な対応が求められています。また、営業担当者の業務の効率化や高度化は喫緊の経営課題の一つとなっています。

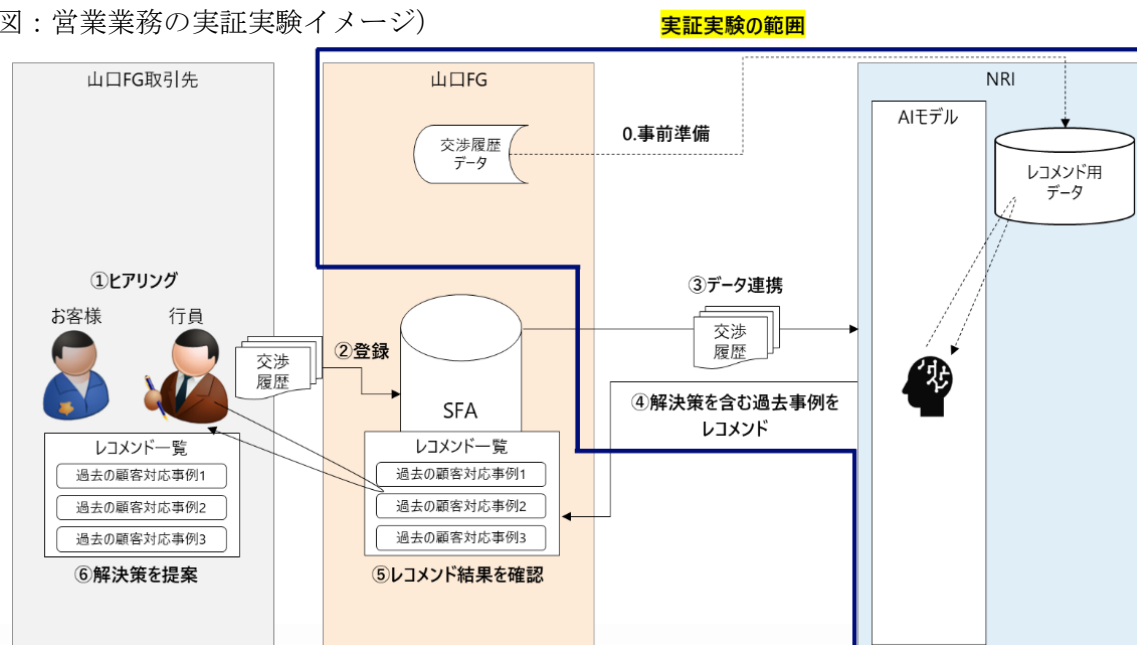
これまでの営業活動の中で、交渉履歴やソリューション提案等の営業活動データが蓄積されているものの営業担当者個人の利用に留まっており、今回AIの技術を活用することで、全営業担当者におけるソリューション提案の高度化を図ることを目指すものです。

NRIは、AI/自然言語処理の優れた技術を有しており、キーワード検索では該当しない類似の提案内容や交渉事例のRecommendが可能となり、検索精度が向上することが見込まれることから、パートナーとして選定いたしました。

2. 実施内容

本取り組みは、NRIの「NRI Solution Ai」を活用して、全社員の交渉履歴を対象に、過去の活動において同様な交渉履歴を記録した際のデータから、AIが解決策や過去事例をRecommendすることで、営業担当者によるお客さまへのご提案の幅が広がるのか等を検証するために実証実験を行います。

（図：営業業務の実証実験イメージ）



3. 実証実験開始日

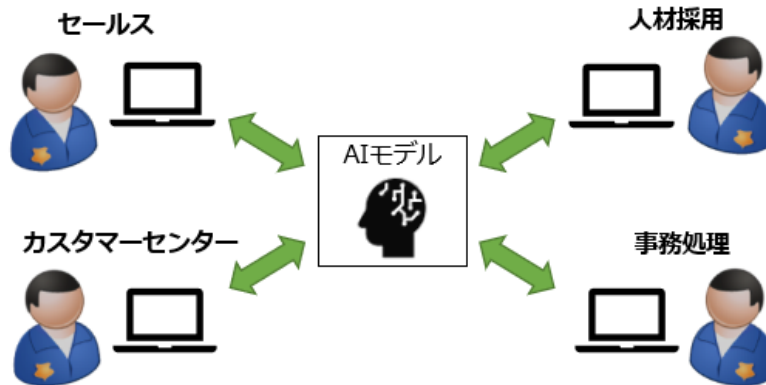
2022年8月26日（金）

*実証実験期間は約3か月間を予定しています。

4. 今後の取組み

本実証実験の有用性が確認できた場合、本格的な導入を行います。また、営業活動のみならずカスタマーセンター等の銀行業務やYMF Gグループ会社での実用化も期待できます。

(図) AI 活用例



* 「SFA (Sales Force Automation)」について
情報技術 (IT) を使って企業の営業活動を支援するシステムです。また、そのシステムを使って営業活動を効率化し、生産性の向上が図れます。
オフィスオートメーション (OA) が情報機器を用いて事務作業を効率化するのに対して、SFAは営業の自動化・効率化を意味します。

* 「NRI」について

| | |
|-------|---|
| 社名 | 株式会社野村総合研究所 |
| 事業内容 | コンサルティング、金融ITソリューション、産業ITソリューション、IT基盤サービス |
| 設立日 | 1965年4月1日 |
| 本社所在地 | 東京都千代田区大手町1丁目9番2号 |
| 代表者 | 代表取締役会長 兼 社長 此本 臣吾 |

* 「NRI Solution Ai」について

本AIは類義語を利用してレコメンドを行うことで、キーワード検索における網羅性の不足を補うことが特徴となっています。

AI技術ありきではなくお客さまのビジネス課題、業務課題を解決するための選択肢の一つとしてAIの活用を考え、コンサルティング・システム開発・システム運用を通じて、AI導入の効果の最大化をご支援します。

以上

【本件に関するお問合せ先】

山口フィナンシャルグループ 営業戦略部
兼弘 TEL: 082-258-9007
下岡 TEL: 082-258-8969