

2018年12月20日

各 位

オリックス銀行株式会社

クラウド型自動架電「ロボットコール^{※1}」を導入

～RPA^{※2}で業務を効率化し、お客さま満足度の向上を図る～

オリックス銀行株式会社（本社：東京都港区、社長：浦田 晴之）は、本日より、個人のお客さまを対象とする投資用不動産ローンにおけるご返済金などの入金案内業務に、クラウド型自動架電「ロボットコール[®]」を導入しますのでお知らせします。

ロボットコールは、オペレーターに代わって、ソフトウェアを活用した自動音声電話により大量の架電業務を行うシステムです。入金案内を必要とするお客さまを対象として、当社があらかじめ作成したトークスクリプトに沿って自動架電します。お客さまがガイダンスに合わせて必要事項をご入力いただくと本人確認が完了し、個々のお客さまの状況に応じて引落日などのご案内を行います。

当社は現在、オペレーターによる入金案内業務を行っています。本システムの導入により、オペレーターのお客さまへの入金案内業務にかかる所要時間は、年間約 1,440 時間から 10 分の 1 以下に減少することを見込んでいます。一部の架電業務を自動化することによって捻出される時間や人員を、お客さまへのコンサルティングなどに充てることで、お客さま満足度のさらなる向上を目指します。

オリックス銀行は、「業務の生産性向上」「お客さまとの関係性深化」「新たな価値の創造」の 3 つを目的として、社内業務やお客さまがご利用される手続きのデジタル化を進めています。今後も社内業務の効率化に努め、お客さまに寄り添い、頼られる銀行を目指してまいります。

※1 株式会社グリーン・シップ（本社：東京都千代田区、社長：田中 明子）が提供するシステムです。

※2 Robotic Process Automation の略。人が行う定型的業務をロボットにより自動化する仕組みのこと。

以 上

<本件に関するお問い合わせ先>

経営企画部広報チーム 船山・高橋・石井 TEL：03-6722-3630