

2019年3月27日

各 位

オリックス銀行株式会社

## カードローンのご返済案内にオートコールシステムを導入

～RPA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、カードローンをご利用いただいているお客さまへのご返済案内業務に、オートコールシステムを導入しますのでお知らせします。

オートコールシステムは、オペレーターに代わって、自動音声電話により架電業務を行うシステムです。入金のご案内を必要とするお客さまを対象に、ガイダンスに合わせて必要事項をご返答いただくことでご本人確認を行った上で、手続き方法などをご案内します。

本システムの導入により、オペレーターの入金案内業務やその他事務業務に係る時間を削減し、お客さまへのコンサルティングなどを強化することで、お客さま満足度のさらなる向上を目指します。

オリックス銀行では「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サービスのデジタル化を進めています。これまでに合計49のソフトウェア型ロボットおよびVBA<sup>※1</sup>を社内業務に導入し、年換算で約4,600時間に相当する業務時間を削減しました。2019年3月1日に新設したRPA<sup>※2</sup>推進チームを中心にさらに業務自動化を進め、2020年3月期末までに約17,400時間の業務時間削減を見込んでいます。

オリックス銀行は、今後も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 Visual Basic for Applications の略。操作や処理を自動化するマクロを作成するためのプログラミング言語です。

※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です。

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・石井 TEL：03-6722-3630