

## ビッグデータ 活用事例

## 株式会社三井住友銀行様

膨大な「お客さまの声」を瞬時に分析・見える化  
お客さまの期待を上回るCS向上活動を推進

株式会社三井住友銀行  
品質管理部  
副部長  
**齐藤 晃一郎 氏**



株式会社三井住友銀行  
品質管理部  
CS品質向上グループ  
部長代理補  
**渡邊 瑛子 氏**



株式会社三井住友銀行  
システム統括部  
情報活用推進室  
室長代理補  
**土屋 勝也 氏**

## 事例のポイント

## 課題背景

- お客さまの声は年間35,000件にもおよび、人手でその内容をタイムリーに把握することは難しかった
- お客さまのご意見・ご要望を分析する際、内容別に分類する作業に膨大な労力がかかっていた

## 成 果

## ・分析の効率化

膨大なお客さまの声を分析し、的確に要約・分類できるため、内容の把握が速やかに

## ・分析の高度化による新たな知見獲得

ご意見・ご要望の時系列の推移や細かな課題まで把握できるため、  
価値あるサービス提供が可能に



## 三井住友銀行

社名：株式会社三井住友銀行  
本店：東京都千代田区丸の内1丁目1番2号  
設立：2001年4月  
資本金：1兆7709億円  
売上高：2兆7113億8000万円（連結）  
総資産：144兆641億円  
預金額：85兆4965億円  
貸出金：65兆7785億円  
従業員：2万5573人  
事業概要：三井住友フィナンシャルグループの一員として預金業務、貸出業務、商品有価証券売買業務、外国為替業務など多様な金融サービスを展開する。  
URL: <http://www.smbc.co.jp/>



## 導入ソリューション

## 営業活動

## 応対履歴

窓口などでの  
応対記録

## 営業日報

訪問先などでの  
応対記録

## お客さまの声分析ソリューション

## 情報抽出

特定の意味を  
含む文を抽出  
→  
お客さまの声を  
要約的に把握

## 含意クラスタリング

同じ意味を含む  
文をグルーピング  
→  
内訳やトレンドを  
定量的に把握

## 効果

## 分析の効率化



分析者

分析の高度化  
(新たな知見獲得)

↑  
フードバック・改善

お客さま応対履歴や営業日報などを、テキスト含意認識技術により要約し分類。人手による読み込み作業を効率化し、新たな知見の獲得をサポートする。その活動を現場にフィードバックすることで、お客さま対応業務の改善を促し、CS向上につながります。

## 導入前の背景や課題

### 年間35,000件におよぶ“お客さまの声”を人手でタイムリーに把握するのは限界に

日本を代表するメガバンクの一つとして、社会・経済の発展に大きく貢献する三井住友銀行様。“お客さま本位”を徹底すべく、本店・各支店が一丸となってサービス価値の向上に取り組んでいます。品質管理部が推進する顧客満足度(CS)向上活動もその一つです。

「全国の営業店やお客さま窓口の担当者は、日々寄せられるご意見・ご要望を『お客さまの声DB』と

いうデータベースに入力し、品質管理部がそれを一つひとつチェック。その上で重要度の高いものや改善要望の多いものなどを抽出し、サービス改善に役立てています」と同行の斎藤 晃一郎氏は説明します。

「お客さまの声DBのチェックでは、同じ内容のご意見・ご要望の増加を見逃さないようにするために、毎営業日、全件に目を通し全容を掴む必要があります。その際、件名だけでは内容が分からぬこともあります。同行の渡邊 瑛子氏は説明します。

寄せられるご意見・ご要望は、多い時で1日に約200件、年間35,000件にもなります。それを約10名のスタッフ全員が一通りチェックし、気になったご意見・ご要望があれば商品別などのテーマで区切って詳細に分析します。「日々、このチェック・分析を他の業務と並行して行っています。お客さまの声の分析は、当部の重要なミッションではありますか、かけられる時間には限界があります。そのため、もっと効率よく、お客さまの声を精査し、ご意見・ご要望をタイムリーに把握したいと考えていました」(渡邊氏)。

## 選択のポイント

### 膨大なテキストデータを分析し、高精度に要約・分類できる点を評価

お客さまの声をよりタイムリーかつ的確に把握するには、どうすべきか——。そこで同行が採用したのが、NECの「お客さまの声分析ソリューション」です。

これはNECが独自開発したテキスト含意認識技術をベースに、膨大なテキストデータを分析して新たな価値を創出するソリューション。文中における単語の重要性、主語や述語など文の構造まで考慮した上で分析し、内容の要約と分類を行

います。「お客さまの声が、どのような業務やサービスに対する申し出なのかを即座に把握できる上、人手で1件ずつ行っていた分類作業の効率化につながります」と斎藤氏は評価します。NECの実績と信頼も導入を強く後押ししました。「既に当行では、本ソリューションのベースとなるテキスト含意認識技術<sup>\*</sup>を活用したNECの情報ガバナンス強化ソリューションを導入しており、分析精度の高さに不安はありませんでした。さらにNECは、コンサルからシステム構築、運用、改善までトータルにサポートしている点も魅力です」と同行の土屋 勝也氏は語ります。CS向上という終

わりのないテーマだけに、今後も進化を重ね、長期にわたってサポートしてもらえると判断したことが重要なポイントとなりました。

こうしてパートナーに選定されたNECは、早速、上流工程からコンサルティングを実施。お客さまの声からビジネス課題をより広く把握したいという要望に対して、ゼロベースでその枠組みを三井住友銀行様と一緒にになって考えてきました。その過程の中で、テキスト情報の要約と分類の仕組みを企画。今回のお客さまの声分析ソリューションの構築につながりました。

## 導入後の成果

### さらなるCS向上のための分析の効率化・高度化を実現

同ソリューションの導入により、三井住友銀行様は様々なメリットを実感しています。その一つが「分析の効率化」です。以前は件名やキーワードをもとにお客さまの声を確認し分類する形でしたが、同じ件名やキーワードでも内容がまったく異なる場合もあります。例えば「ATM」というキーワードでは、操作性の改善を求める要望もあれば、手数料の引き下げを求める要望もあります。

「今では内容が的確に要約・分類されるので、求めているご意見・ご要望にすぐにたどり着けます。より多くのお客さまの声を把握できるようになりました」と渡邊氏は満足感を示します。メリットのもう一つが「分析の高度化による新たな知見の獲得」です。一定期間内にどのようなご意見・ご要望がどれだけあるのか、あるいはご意見・ご要望の内容がどのように変化しているのかの時系列での推移を長期間遡って確認できるようになったことで、社内に提言すべきテーマの検討において、的確かつ迅速な情報の把握が容易になります。

した。例えば、窓口手続用の各種書類に関するご要望もその1つ。短期間では上位のご要望にはならないものの、長期間に亘って確認すれば一定件数があがっていることがわかり、早急に対応すべき事項だと判断できます。つまり、業務品質やサービス品質の改善に向けたPDCAサイクルを、より適切かつスピーディに回していくことができるのです。「今後はSNSなどの外部データも活用し、より幅広いお客さまの声の収集・分析を図りたいですね」と話す土屋氏。さらに内への情報発信にも積極的に取り組み、CS向上活動を強化していく考えです。

\*2011年度に米国国立標準技術研究所(NIST)主催のTAC2011にて開催されたテキスト含意認識の評価タスク RTE-7(英語)において、メイン、サブの両タスクで第一位を獲得。2012年度に国立情報学研究所(NII)が主催のNTCIR-10にて開催されたテキスト含意認識の評価タスクNTCIR RITE-2 Exam Search(日本語)で第一位。

●お客様のご所属、プロフィール等の情報は、2015年7月1日取材当時のものです。

お問い合わせは、下記へ

NEC ビッグデータ戦略本部

E-Mail:bd\_contact@pbu.jp.nec.com

●本カタログに記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。  
●このカタログの内容は改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがありますのでご了承ください。  
●本製品の輸出（非居住者への役務提供等を含む）に際しては、外国為替及び外国貿易法等、関連する輸出管理法令等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。ご不明な場合、または輸出許可等申請手続きにあたり資料等が必要な場合には、お買い上げの弊社販売店またはお近くの弊社営業拠点にご相談ください。



見やすいユニバーサルデザイン  
フォントを採用しています。



環境にやさしい植物油インキ  
を使用しています。