



2025年8月13日

各位

会社名 ブリッジインターナショナル株式会社  
代表者名 代表取締役社長 吉田 融正  
(コード番号：7039 東証グロース)

問合せ先 経営企画本部長 渡部 毅  
(TEL.03-5787-3030)

### 三菱UFJ銀行のインサイドセールスのコール評価自動化 PoC 開始

ブリッジインターナショナル株式会社（本社：東京都世田谷区、代表取締役社長：吉田融正、証券コード：7039、以下「当社」）は、株式会社三菱UFJ銀行（証券コード：8306）のインサイドセールスコール評価について、生成AIで自動化するPoC（概念実証）を開始したことをお知らせいたします。

これまでのコール評価では膨大な工数や評価の属人性が課題となっていた為、今回、生成AIを活用した自動化に着手しました。

PoCの期間は2025年6月から9月まで予定されており、実用性が確認され次第、実運用の精度向上に努めるとともに、本格的な運用開始を目指します。

詳細につきましては、添付のプレスリリースをご参照ください。

以上

# News Release

報道関係各位

2025年8月13日

ブリッジインターナショナル株式会社

## 三菱UFJ銀行のインサイドセールスのコール評価に生成AIを

### 導入ーブリッジインターナショナルとPoCを開始

法人営業改革支援サービスを提供するブリッジインターナショナル株式会社（本社：東京都世田谷区、代表取締役社長：吉田融正、以下「ブリッジ」）は、株式会社三菱UFJ銀行（本社：東京都千代田区、取締役頭取執行役員：半沢 淳一、以下「三菱UFJ銀行」）において、インサイドセールスコール評価を生成AIで自動化するPoC（概念実証）を開始したことをお知らせいたします。

#### 1. 導入の背景と目的

三菱UFJ銀行は、非対面チャネル（特にアウトバウンドコール）を活用したインサイドセールスを法人向けに展開しており、顧客との更なる関係強化を進め、取引・口座利用の活性化と顧客収益単価の向上を目指しています。

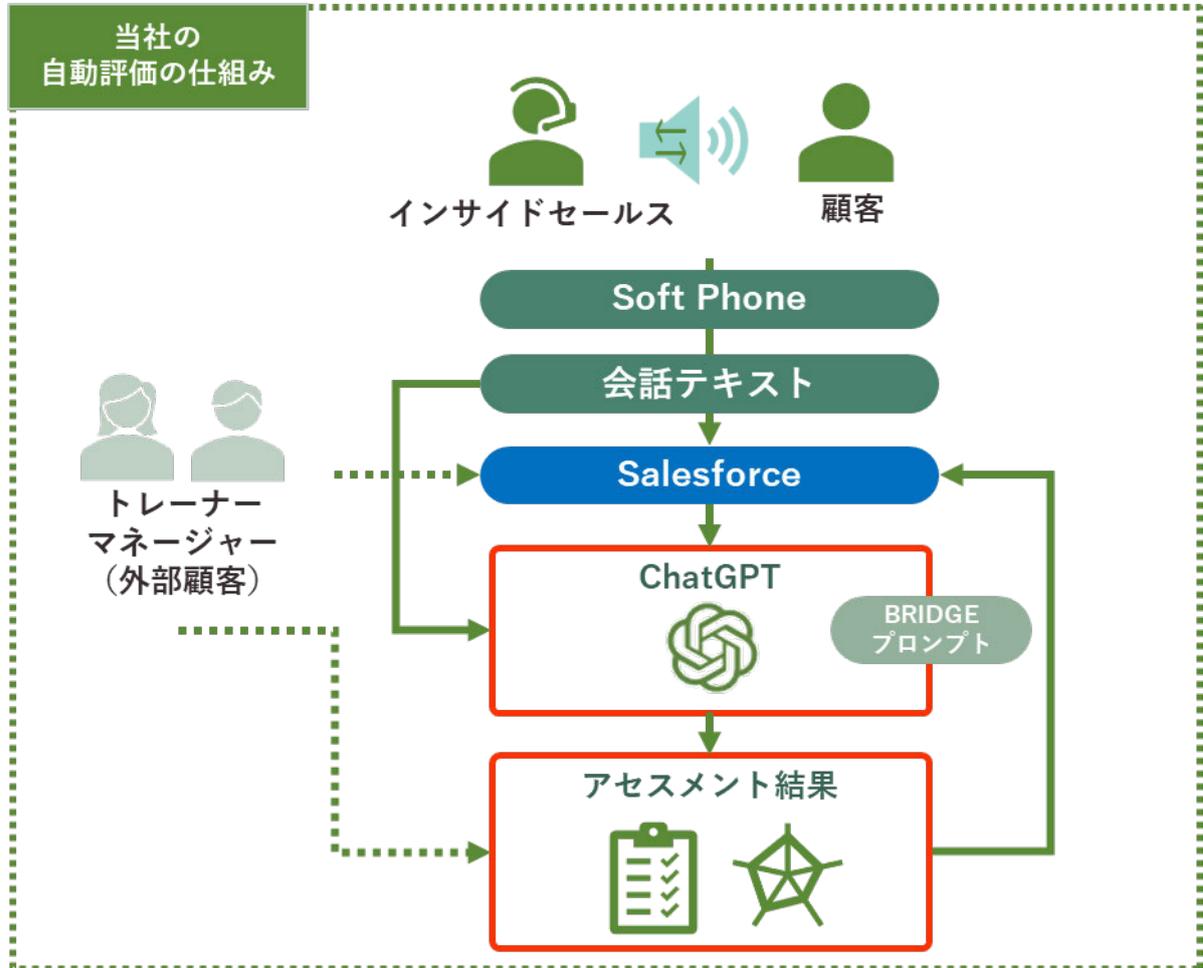
これまでインサイドセールスのコール評価は通話音声の聞き起こしから評価まですべて人手により実施されていましたが、膨大な工数がかかることや評価できるコール数が限定的であり、評価者によって評価にバラつきがあることが課題となっていました。そこで今回、生成AIを活用し、評価プロセスの自動化に着手しました。本PoCの結果をふまえ、評価運用の効率化・評価品質の標準化を図り、それらをインサイドセールス業務へフィードバックするサイクルを回すことで対応品質の向上と顧客体験の向上を目指します。

#### 2. コール評価詳細

ブリッジではインサイドセールス領域に特化した生成AIを活用したコール評価システムを自社で開発し、2025年よりインサイドセールスのコール評価自動化の本格運用を開始して

います。

本システムでは、各通話に対し、「総合評価」および「主要 6 項目（会話マナー、傾聴力、質問力、説明力、営業力、構成力）」に基づいた詳細な評価を行い、各評価基準（A, B, C, D）と、その判断根拠を自動で出力します。



## コール評価 サンプル情報

### 総合評価

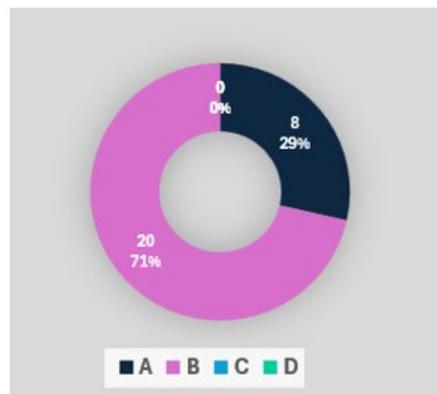
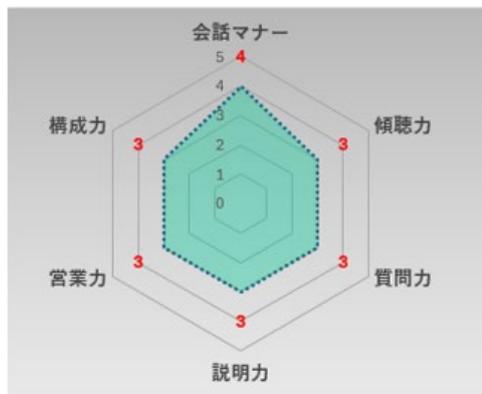
**B**

#### 評価理由

全体的には適切なコミュニケーションを取りながら情報収集を行っているが、いくつかの改善点が見受けられる。特に、より具体的な課題の掘り下げ、価値訴求の強化、スムーズな会話展開が必要。また、時折不自然な言葉遣いや説明の不明瞭さが改善の余地を示している。

項目	5段階評価
会話マナー	4
傾聴力	3
質問力	3
説明力	3
営業力	3
構成力	3

評価	評価数
A	8
B	20
C	0
D	0



今回の PoC においても、ブリッジで構築した評価基盤をもとに、三菱UFJ銀行の業務特性に合わせた独自の評価指標を組み込み、自動化の適用可能性を検証します。

PoC 期間は 2025 年 6 月から 9 月まで予定されており、実用性が確認され次第、実運用の精度向上に努めるとともに、本格的な運用開始を目指します。

### 3. 今後の展望

デジタル活用や業務プロセス変革が急速に進む銀行業界において、ブリッジは今後も、生成 AI をはじめとする先進技術を活用し、営業現場の生産性向上と顧客体験の質的向上を支援してまいります。

#### 【ブリッジインターナショナル株式会社 会社概要】

社名 : ブリッジインターナショナル株式会社

<https://bridge-g.com/>

設立 : 2002 年 1 月

本 社 : 東京都世田谷区太子堂 4-1-1 キャロットタワー19 階  
代表者 : 代表取締役社長 吉田融正  
事業内容 : ・インサイドセールスアウトソーシング事業  
 : ・プロセス・テクノロジー事業  
 : ・研修事業

**【報道関係のお問い合わせ先】**

ブリッジインターナショナル株式会社

経営企画本部マーケティング部

〒154-0004 東京都世田谷区太子堂 4-1-1 キャロットタワー19 階

TEL : 03-5787-3030 E-mail:[mktg@bridge-g.com](mailto:mktg@bridge-g.com)