

PRESS RELEASE

2025 年 10 月 21 日

都築電気株式会社

都築電気、京葉銀行のコンタクトセンタープラットフォームを刷新 ～生成 AI によるオペレーター支援サービス「Agent Copilot」は地方銀行で日本初導入～

都築電気株式会社（代表取締役社長：吉田 克之、本社：東京都港区、以下当社）は、株式会社京葉銀行（取締役頭取：藤田 剛、本社：千葉県千葉市、以下京葉銀行）のコンタクトセンタープラットフォームを刷新したことをお知らせします。

なお、京葉銀行におけるコンタクトセンターの刷新は 25 年ぶりとなり、導入サービスのなかには地方銀行で日本初導入となる生成 AI ツールも含まれます。当社は、高度化したシステムとその運用支援、さらなる付加価値の提案を通して、お客様の声を起点とした京葉銀行のさらなる価値向上に今後も寄与していきます。



■ 背景

京葉銀行は 1943 年に創業、「プラスαの価値を提供し、地域の豊かな未来をともに築く」という経営理念のもと、千葉県を中心に金融サービスを提供しています。理念体现のため「お客さま第一」の姿勢を重視する京葉銀行において、ユーザーからの声を直接受け取るコンタクトセンターは非常に重要なものとなっています。同行は「さらなるサービス品質向上」および「お客様接点の最適化」「業務プロセスの効率化」を目的としたコンタクトセンターの刷新を決定しました。

当社は提案にあたり、ジェネシスクラウドサービス株式会社（代表取締役社長：ポール・伊藤・リッチー、本社：東京都港区、以下ジェネシス）と連携し価値創出に向けた取り組みを実施しました。課題の明確化に際しては、当社からのヒアリングのほか、他の地方銀行とのコミュニティを形成しました。コンタクトセンターのあるべき姿や有効な利活用、業務改善の方向性等、対話からの示唆を反映し実効性ある提案に繋げたことで、この度のパートナーとして刷新を支援しています。

■ 導入内容

京葉銀行は、ジェネシスが提供する AI を搭載したエクスペリエンス・オーケストレーション・プラットフォーム「Genesys Cloud」を導入するとともに、Genesys Cloud の機能の一つである生成 AI をベースにしたオペレーター支援サービス「Agent Copilot」を地方銀行としては日本で初めて導入しました。導入の主なポイントは以下の通りです。

Genesys Cloud

- ・充実した機能や高い信頼性から多数の導入実績を誇るクラウド型コンタクトセンターサービス
- ・高い拡張性により、組織はビジネスの要件に応じて成長・適応しながら、パフォーマンスを維持
- ・継続的なイノベーションによって、最新の機能が常に利用可能
- ・充実した管理者向け UI により、オペレーターだけでなくマネジメント業務の品質も向上

Agent Copilot

- ・通話内容のリアルタイムテキスト化と推奨回答の提示、自動要約による ACW（平均後処理時間）削減を実現
- ・相談内容のグルーピングに際し、分類案を AI が自動提示することで社内ナレッジ蓄積の精度を向上
- ・直感的な操作によりオペレーターの定型作業を自動化することで、対応品質向上に寄与

■今後の展望

当社は、新たな顧客接点（アプリ、チャット、SMS）の接続や CRM との連携等の拡張機能を次フェーズとして提案予定です。以降も、京葉銀行の新たなコンタクトセンター運用の支援を通して、さらなる利活用や業務改善につながる支援を継続します。

また、今回の実績をもとに、他の地方銀行を含めた業界全体への価値提供を進めていきます。

■本発表にあたり、以下のコメントをいただいています

株式会社京葉銀行

執行役員 デジタルビジネス推進部長

城戸 健一 様

京葉銀行では、1999 年のダイレクトサービスセンター設置以来、お客様との重要な接点として電話によるサービスの充実に努めてまいりました。近年、ますます多様化・高度化するお客様のニーズに的確にお応えするため、新中期経営計画の柱である「オムニチャネル戦略」の実現に向け、この度、最新の AI 技術を搭載した「Genesys Cloud」を導入しました。これにより、応対品質を抜本的に向上させ、お客様一人ひとりにご満足いただける持続可能なサービスを提供してまいります。

パートナー企業である都築電気株式会社様と緊密に連携し、既存サービスの改善や新たな価値創造に繋げることで、お客様満足度の最大化を目指します。

■都築電気株式会社について

(URL: <https://www.tsuzuki.co.jp/>)

パーパス「人と知と技術で、可能性に満ちた“余白”を、ともに。」を掲げ、ICT を通してお客様の企業価値向上・社会課題解決を行う企業です。デジタルトランスフォーメーションの推進や、サステナブルな社会構築への貢献を通して、グループ一丸となり社会への価値提供を行っています。

2023 年、私たちは創業 100 周年となる 2032 年に向けた「長期ビジョン」を策定しました。

「Growth Navigator（成長をナビゲートし、ともに創りあげる集団）」への変革に努め、豊かな社会の実現と、持続的な企業価値向上への挑戦を続けていきます。

■本件に関するお問い合わせ先

報道関係

都築電気株式会社 経営企画室 春名・西田

TEL : 050-3684-7780 E-mail : pr@tsuzuki.co.jp

* 記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

* プレスリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。その後、予告なしに変更されることがございますのでご了承ください。