

株式会社 ジャパンネット銀行 様

作業時間の大幅な短縮
精度の高い自然言語処理

ネット銀行にとって、電話で問い合わせる顧客からの質問は、WEBサイトの改善点を知ることができる重要な機会。ジャパンネット銀行では、テキストマイニングツールを活用することで、顧客の声を分析。改善点を見つけ出し、顧客満足度の向上に結びつけている。



名瀬 真弘 様

テキストマイニングツールで膨大な作業から解放

リアルな店舗を持たないネット銀行にとって、カスタマーセンターに集まる顧客からの声は、顧客の要望を知るための重要な資産になる。そのため、問合せ内容を記録し、件数の多い質問に関しては、WEB上で解決できるように、サイトの記載内容を改善している。

しかし、ジャパンネット銀行のカスタマーセンターには月に数万件という膨大な数の問合せが寄せられる。毎月、読み取り作業だけに多くの時間と労力がかかっていた。

そこで導入したのが、NTTデータ数理システムが提供するテキストマイニングツール「Text Mining Studio (TMS)」である。導入の結果、これまで何10時間もかかっていた作業が、2時間程度で済むようになったという。

「作業量が軽減し、他の仕事に時間を回せるようになりました。さらに膨大な量のなかで、これまで埋もれていた声をもれなく汲み取れるようになり、WEBサイトの質が高まります」と同社の名瀬真弘氏は話す。

ジャパンネット銀行お客さまサポートページ

困ったときは～手続き早わかりナビ！



すべてがインターネットでの手続きだから、とことん使いやすさと分かりやすさにこだわり、お客さまに抵抗なく使ってもらえるサイトづくりを心掛けている。

[裏面に続く]



数あるテキストマイニングツールのなかでも、NTTデータ数理システムのTMSに決定した理由について名淵氏はこう指摘する。

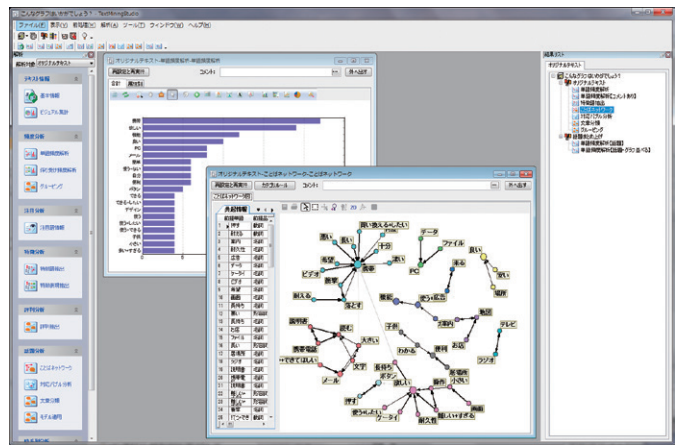
「分析手法が他社に比べても多く、さまざまな角度からデータを分析できます。なかでも『係り受け分析』は、言葉のつながりを考慮してくれるため、問題点が明確化しやすく、よく活用しています」同ツールは、言葉の出現頻度と顧客属性を紐付けて図式化するなど、豊富な分析手法を持つ。その結果、正確性が増し、顧客の実態に近づくようになるのだ。また、自然言語能力が高い点も特徴。前後の文章との繋がりを考慮し、ソフトウェアにありがちな意味の取り違えが少ない。

ほかにも同社では、TMSを活用した業務効率化を行っている。

ネットバンキング犯罪・不正に関する情報収集のため、毎日大量に配信されるネット上のニュース情報を1件ずつ読んで確認する作業があり、多くの時間が掛かっていた。このニュースチェックを効率化するため、ワンクリックで必要な情報だけを抽出して一覧化し整理する、自社オリジナルのツールを開発し、わずか十分で確認作業を済ませるようにしたという。このツールの開発にも、TMSが活用されている。

「固有名詞や文中の空白、中黒も判別してくれる。無理難題

TMS全体像



に答える、使い勝手の良さも魅力ですね」と名淵氏。

ソフトウェアを使いこなすためのサポート体制も充実している。ツール自体の分かりやすさに加えて、入門セミナーはもちろん、導入後にはスキルアップセミナーなどが無料で開催されるのだ。

ジャパンネット銀行ではTMSを作業の効率化だけでなく、営業活動やマーケティング施策など、さらに活用していきたいと考えている。

日本初のインターネット専門銀行だからそのレベルの高いセキュリティ対策。様々な手法で不正防止に取り組む。

日々、TMSも用いた様々な手法でインターネット上やニュース記事などから不正に関する情報を収集し、分析に力を入れている。そんな中、独自のツールを用いた分析で大きな成果に結びついた一件がある。

各金融機関では、振り込め詐欺等の被害を防止するため、店頭でお客さまにお声かけをするなどの取り組みを行っているが、店舗を持たないジャパンネット銀行では、振り込む前にお客さまへお声かけすることは困難であるため、不正取引の検知システムを独自に開発し、詐欺による振り込みが行われた後に、振り込まれた資金が犯罪者の手に渡らないようにする取り組みを行ってきた。



振り込め詐欺等において重要なのは、詐欺被害によって振り込まれた資金を、いかにして犯人から引き出されてしまう前に口座を凍結し、流出を食い止めるかということ。万が一、詐欺被害に遭い振り込んでしまったとしても、口座に資金が残っているうちに凍結すれば、後日、被害者の方に、資金をお返しすることができるのだ。

昨今の事例では、被害金が振り込まれた後、数分以内に出金されてしまうパターンが多くなっており、口座凍結にかかる時間を大幅に短縮することが、喫緊の課題であった。

ジャパンネット銀行では、検知システムのレベルアップを図り、モニタリング体制を強化した結果、今ではリアルタイムでの対応が可能となっている。詐欺被害によるものと推測される振り込みがあると、数十秒でシステムが自動的に判定しアラートをあげる。担当者は即座に調査を行い、詐欺によるものと判明すれば、調査から数分後には振込先の口座を凍結してしまうという。

この取り組みにより、多くの被害金流出を防止。その功績が評価され、全国各地の警察署より感謝状をいただくとともに、被害者の方々からは感謝の言葉が多数寄せられているという。

ジャパンネット銀行では、これらを励みに、今後もお客さまに安心してご利用いただけるよう、口座の不正利用による被害の未然防止に努めていく。