

株式会社 千葉銀行様

株式会社 千葉銀行様は、平成 15 年 3 月 10 日より、従来のオペレーターによるテレホンバンキングサービスに加えて、自動音声取引を併用した 24 時間 365 日のテレホンバンキングサービスを開始いたしました。

新テレホンバンキングサービスでは、銀行営業日の 9 時から 21 時までの時間帯は、オペレーターによる取引と自動音声取引の両方が利用可能となっております。なお、自動音声取引では、「残高照会」「取引明細照会」「お振替」「お振込」等のサービスが利用可能であり、同システムの音声合成には、NTT ソフトウェアの InfoTalker[®]が採用されました。自動音声取引における InfoTalker[®]の利用目的は、「銀行名」「支店名」「金融商品名」「明細書の摘要欄」「振込先氏名」等の合成音による読み上げです。

InfoTalker[®]導入の決め手は、千葉銀行様とシステム開発を担当された株式会社ブレインワークス様が、InfoTalker[®]の優れた音声合成品質と、NTT ソフトウェアの高度な SI 技術力を複数社と比較して高く評価したためです。千葉銀行様では、株式会社ブレインワークス様のマルチチャネル統合 CRM システム e-MARKETBRAIN[®]をベースに自動音声取引を構築しており、InfoTalker[®]は e-MARKETBRAIN[®]と連携する形で導入されております。

