

## ソニー銀行 株式会社様

ソニー銀行様は、異業種による初のフルサービス型インターネット銀行として2001年6月に営業を開始いたしました。主に個人向けサービスを提供するソニー銀行様では、「わかりやすさ」「使いやすさ」「ソニーらしさ」を武器に顧客を開拓し、2003年3月末時点で191,114口座を開拓しています。顧客は、インターネット上のサービス MONEYKit(マネーキット)を用いて、「振込み」「定期預金」「投資信託」等の各種サービスを簡単に利用することができます。この MONEYKit の「カスタマーセンター」というボタンは、顧客からのさまざまな問い合わせに専門オペレーターが対応する大切なコンタクト・チャネルの一つです。さらに、インターネット上のチャネルとは別に24時間365日運用の自動音声応答システムも併設しており、同システムの音声合成には、NTTソフトウェアの InfoTalker<sup>®</sup>が採用されました。自動音声応答システムにおける InfoTalker<sup>®</sup>の利用目的は、「銀行名」「振込先氏名」「金額」「摘要欄」等の音声合成による読み上げです。同システムでは、「銀行名を読み上げる専用 InfoTalker<sup>®</sup>」「振込先氏名を読み上げる専用 InfoTalker<sup>®</sup>」・・・というように目的別にチューニングした InfoTalker<sup>®</sup>を準備して合成音のクオリティ・アップに努めています。

InfoTalker<sup>®</sup>導入の決め手は、ソニー銀行様とシステム開発を担当された岩崎通信機様が、InfoTalker<sup>®</sup>の合成音質、特に、「肉声感のある自然な合成音」という点を高く評価したためです。ソニー銀行様では、AVAYA社製 CONVERSANT 上に自動音声応答システムを構築しており、InfoTalker<sup>®</sup>は CONVERSANT と連携する形で導入されております。

