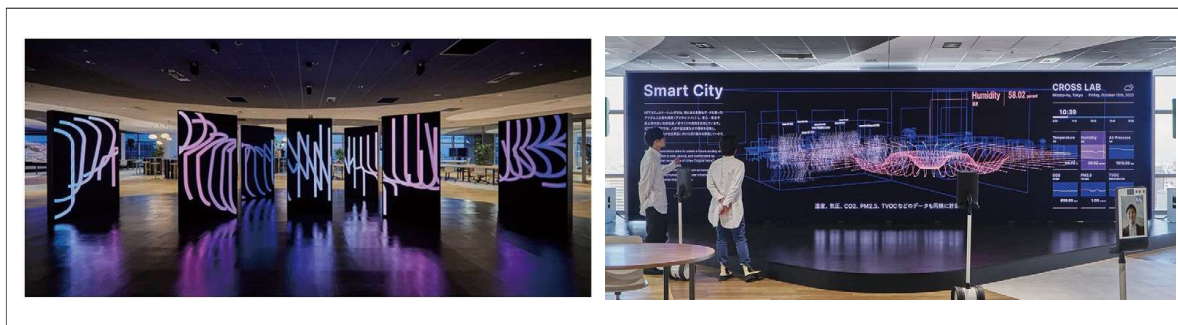


図表4-6-9 ▶OPEN HUB Parkの様子



出所：NTTコミュニケーションズ「新たなビジネス創出の場、最先端技術を備えたワークプレイス『OPEN HUB Park』開設」（2022年2月22日）

実証実験が行われている。

また、リアルとバーチャルの垣根を超えたコミュニケーションを実現するため、コミュニケーションツール「OPEN HUB Window」や遠隔操作ロボット「OPEN HUB Robot Visitors」なども導入されている。

(4) デジタル技術で進化する顧客体験

NTTグループが展開するB2B2X向けを含むDXソリューションは、CXの向上を通じて、顧客の事業の成長に貢献していくことをめざしている。ここでは、「山陰合同銀行における次世代コンタクトセンターシステムの構築」と「昭栄精機における“DX認定”取得」の2つの事例におけるNTTグループの取り組みを紹介する。

■山陰合同銀行における次世代コンタクトセンターシステムの構築支援

山陰合同銀行はコンタクトセンターを通じてお客さまへのサポートやコンサルティングを強化し、利便性の向上と付加価値の高いサービスの提供をめざしており、急速に変化する顧客ニーズに応えるための「オムニチャネルプロジェクト」を中核としたDX戦略を推進している。本プロジェクトは、顧客との接点を多様化し、AIや生成AI技術を活用したCX向上をめざすものであり、NTTテクノクロス、NTTビジネスソリューションズ及びNTT西日本によるチームNTTによる技術支援等を受けて推進された。NTTグループにおける「ONE CONTACT」²⁸というビジネスコンセプトをベースに、顧客接点に集まるリアルな情報を活用して新たな価値を生み出す取り組みだ。

2024年10月28日に稼働を開始した新システムは、以下の主要機能を備えている。

①音声認識と生成AI

問い合わせ内容をリアルタイムで音声認識し、生成AIが迅速かつ適切な対応をオペレーターに提示する。さらに、対応内容を要約・テキスト化し、効率的な履歴管理を実現する。

②ショートメッセージサービス

通話中に関連情報をお客さまのスマートフォンに即座に送信する機能で、スムーズな情報共有を可能にする。

③IVR(自動音声応答)

お客さまの問い合わせ内容に応じて、最適な窓口へ柔軟に誘導する。

NTTグループが提供するDXソリューションの価値は、B2B2Xモデルなどを通じて顧客のCX向上に直接つながる点にある。また、「ONE CONTACT」のビジネスコンセプトが支えるこれらの取り組みは、顧客との接点から得られる情報を起点に、顧客体験を進化させる新たな価値創出の可能性を示している。山陰合同銀行の事例では、生成AIを活用した効率的な顧客対応が具体化されており、銀行業務全体の生産性向上と顧客満足度向上が期待されている(図表4-6-10)。

■昭栄精機における“DX認定”取得支援

2024年3月、山梨県昭和町に本社を構える昭栄精機は、同県内で3例目となる「DX認定」を取得した(図表4-6-11)。これにより、昭栄精機は地域産業のデジタル化を象徴する存在となったが、その成功の背後には、地域金融機関とNTTグループが協力して取り組んだ革新的な支援体制があった。

昭栄精機は長年、切削部品加工の専門企業として地域経済を支えてきた。しかし、近年の製造業を取り巻く環境は劇的に変化しており、グローバル競争の激化やデジタル技術の進展による新たな課題に直面していた。同社は「何を目的に、どのようなスケジュールで、具体的にどう従業員

28 NTTグループが提供するコンタクトセンターを軸としたビジネスブランド。https://group.ntt.jp/newsrelease/2020/03/30/200330a.html