

# AI POWERED SERVICES

## VIDEO TRANSCRIPT

### 株式会社 伊予銀行

#### 常務取締役 CIO 竹内 哲夫

デジタル化がものすごいスピードで進み、自分達だけでやることに限界を感じるようになった。そのような中、DHD に共感すると共に、デジタル変革に不可欠なデザイン思考やアジャイル開発のリソースも提供できるアクセンチュアに、実行まで含む「伴走型」のコンサルを依頼。

#### 金融サービス本部 統括本部長 中野 将志

継続的に地銀が存在し、地銀のお客様にサービスを提供していくためには、地銀そのものが変わっていかなければいけない。今回、伊予銀行で考えているのは、デジタルを中核に置こうということ。

この銀行での標語は「デジタルヒューマンデジタル」であり、デジタルと人が融合している。人の周りをちゃんとデジタルが、入りと出でちゃんと囲んでおり、デジタルヒューマンデジタルというコンセプトでビジネスをゼロから再構築するというをやってきた。

伊予銀行さんのすごいところは、テクノロジーの力が優れているということ。また、変わりたいという思いが非常に強いということ。この2つはこれから伊予銀行さんが変化を内製化していくカギになってくると思うので、我々も是非それをサポートしたい。

常に新しいことをチャレンジするという意味でも当然サポートしていきたいと思っている。引き続き日本の中のトップランナーになると思う。ここまでリージョナルバンクが変わろうとしている例は、世界を見ても結構少なく、世界の中でもモデルケースになりうる銀行だと考えている。

目の前とりあえず今日は大丈夫だし、明日も多分大丈夫だし、1年後も大丈夫。しかし5年10年見たら大丈夫じゃないんじゃないかっていうことを真剣に皆さんが意識されていたってということが、最大のポイントだと思いますね。

お客さんとコミュニケーションを密に取りながら追求していくには、このようなコミュニケーションのプラットフォームが必要だった。だからチャットロボットというのをプラットフォームとして作り、それを銀行サービスに生かそうと、今チャレンジしています。

チャット自体は会話していくためには AI 機能が必要です。単なる FAQ ではないので。さらに、お客様の思考やどういう意図で今話しているかを読み取って、提案する内容を変えていきます。

小さい単位でいいから早く新しいものをどんどん世の中に出して、お客様の反応を見ながら改善し、さらに新しいものを生んでいくという、このサイクルをとにかく回せるようになることが重要です。

これはシステムとしても新しいし、組織として一番すごいと思う。この銀行のカルチャーとか組織のあり方とか、人々の意識、ケイパビリティとか、あらゆるものがこのデジタル化の中で変わっていく。こういう過程が、作れたらどこにも負けない本当の資産になると思います。

2020 年度の DHD Bank 完成を目指します。

Copyright © 2019 Accenture  
All rights reserved.

Accenture and its logo are  
trademarks of Accenture.