

NEWS RELEASE

2015年7月2日
株式会社グリーン・シップ

金融機関向け「ロボット督促コールサービス」開始のお知らせ

～督促事務作業を大幅に軽減し、オペレーター人材不足に有効～

株式会社グリーン・シップ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：田中 明子）は、ノンバンク業界向けに「ロボット督促コールサービス」（以下「本サービス」）を開始することとなりましたのでお知らせいたします。第1号案件として西京カード株式会社（本社：山口県周南市、代表取締役社長：貞安 浩）の督促サービスを受託いたしました。

これまで信販会社は、延滞者に対しての初回のご案内を電子メールまたはダイレクトメール等で通知を行い、その後オペレーターが二回目の電話によるご案内を行うという業務の流れが一般的でした。回収スピードを向上させるために初回の電話によるご案内を実施している企業も数多くあります。

この初回のご案内を弊社のロボット督促コールに置き換えることで、これまでのコストを約十分の一に低減することが可能となり、かつ回収スピードを引き上げることができず。

これによりご導入いただいた西京カード株式会社様では大幅な業務削減効果が出ております。

無人（ロボット）で運用するメリットとして、オペレーター人材不足や人為的に発生するコンプライアンス対策にも有効です。

本サービスは、テキストメッセージを音声合成（注1）で音声化、電話多回線システムにより自動的にアウトバウンドコールを架電するクラウドサービスです（注2）。

従来、オペレーターによる本人特定が必要な督促業務を氏名、金額、日付などの顧客毎に異なる情報を可変で読み上げることにより無人化を実現しました。

また、メッセージを聞いた顧客が問合せしたい場合は、オペレーターに即時転送する事も可能です。

弊社は一日 500 万コールが可能な日本最大のアウトバウンドロボットコールシステムを運用しています。システムはIP電話回線を使用し、これまで日本全国の世帯に国政選挙、首長選挙等の情勢調査、出口調査を実施しました。

大量のコールを無人で安定的に稼働させ、ダイヤル応答を正確に取得し、結果をリアルタイムにデータ出力できる「ロボット督促コールサービス」を、金融機関向けに提供いたします。

※下記会社に技術、運用をご協力いただいております。

注1：株式会社エアアイ

注2：KVH株式会社

株式会社グリーン・シップ

東京都千代田区平河町 1-7-15 柳下フラッツ 3F

Tel : 03-4405-7163 Fax : 03-6675-9735

弊社が運用するロボット督促コールサービスは、コストが有人対応の約十分の一、督促の告知から回収にかかる時間は約三分の一という特長があります。

ロボット督促コールサービスは、有人対応と同様のサービスを行った場合と比較すると次のメリットがあります。

1. 接続率が高いため債権督促に係る回収率が向上する
2. 在宅率の高い時間帯に重点的にコールすることが可能
3. 音声合成を使用することでコール内容の個別対応が可能
4. 個別の本人確認に自動で対応することが可能
5. 人が介在しないためコール品質が均一でありコンプライアンスが遵守される

本サービスはクラウドサービスで提供いたします。

金融機関向けにF I S Cに準拠した高セキュリティサービスを提供しています（注2）。

弊社は、今後も金融機関の業務効率化に寄与するサービスの充実を通じて、顧客のビジネス拡大に貢献するシステム構築・サービス事業への取組みを加速してまいります。

以上

【ニュースリリースに関するお問い合わせ】

株式会社グリーン・シップ 経営企画室 柴田

T E L : 03-4405-7163

E-mail : shibata@green-ship.co.jp

株式会社グリーン・シップ

東京都千代田区平河町 1-7-15 柳下フラッツ 3F

Tel : 03-4405-7163 Fax : 03-6675-9735