

2020年7月7日

No. 20 191

株式会社 伊予銀行

## コミュニケーション向上ツール「UpSighter」を導入します！

～AIを活用した会話の分析・見える化・比較により、行員のコミュニケーションスキルを向上～

株式会社伊予銀行（頭取 三好 賢治）は、コグニティ株式会社様（東京都品川区、代表取締役社長 河野 理愛様）が提供するコミュニケーション向上ツール「UpSighter」を導入しますので、下記のとおりお知らせいたします。

当行における若手行員への指導は、指導者の経験や知識によって指導方法や頻度等に偏りがあり、指導水準の均一化が課題でした。また、新型コロナウイルスの影響により、対面指導や県を跨いだ移動が制限されるなど、支店の場所や環境に左右されない教育体制を整備する必要がありました。

「UpSighter」は、営業トークの録音データを専用アプリでアップロードするだけで、予めモデル化していた模範行員のトーク内容との比較をAIが自動的にを行い、数値を用いて話法や内容等の具体的な改善点をフィードバックするサービスです。行員一人ひとりのトーク内容を客観的・定量的に把握できるため、指導水準の均一化や若手行員のコミュニケーションスキルの底上げが図れます。

また、スマートフォンアプリやTV会議システムを活用することで、遠隔地や自宅等でも利用が可能となり、支店の場所や環境に左右されない教育体制を整備できます。

当行は、「UpSighter」の導入により、資産運用等のご相談時における行員のコミュニケーションスキルを向上させ、お客さまの課題解決に向けた最適な価値提供を行ってまいります。

### 記

#### 導入日

2020年7月8日（水）

#### 「UpSighter」(アップ・サイター)

営業トークやプレゼンテーション等の録音データをアップロードするだけでトーク内容を自動解析し、模範行員とのトーク内容の比較を行い、具体的な改善点をAIが提示するサービス

#### 導入効果

- ・話法やトーク内容等の具体的な改善点の指摘による行員のコミュニケーションスキル向上
- ・客観的・定量的なフィードバックによる指導水準の均一化
- ・遠隔地や自宅等でも利用できることから、支店の場所や環境に左右されない教育体制を整備

#### サービスイメージ



以上



# 伊予銀行

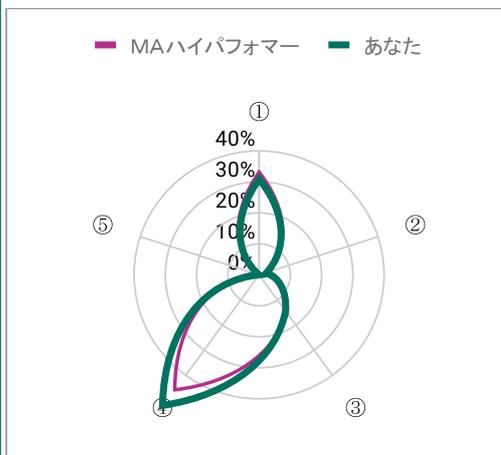
## AIトーク診断

対象 **伊予 花子**

解析日 **2020/04/24**

### トークバランス

トーク内容にどのような要素が含まれているかの割合です。上位者の平均値と比較してください。



- ①話の起点となる意見・提案  
話の起点となる「意見」や「提案」の数が多くかどうかを表しています
- ②数値や日付などの事実情報  
話題の根拠として、価格や日付など数字や誰が聞いても正しいと感じる客観的情報が示された場合に分類されます
- ③考えについての理由付け  
話題の根拠として、何らかの理由・背景情報・それによる効果効能など、主観的情報が示された場合に分類されます
- ④具体的な説明の繰り返し  
一度出た話題について、再度説明される場合に分類されます (具体的に説明し直す、掘り下げて言い直すなど)
- ⑤その他に分類された話題

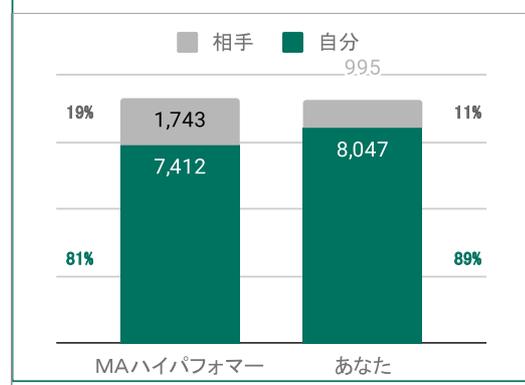
### 根拠ロジックの回数

トークの中で出た話題に対する根拠の数を客観的情報か、主観的情報か分けて算出しています。



### 話量: 文字数換算

あなたがどのくらい話しているかがわかります。



### 質問の種類・回数

トークの中で出た自分の質問回数を OPEN Q=複雑質問(Yes/Noで答えられないもの)とCLOSED Q=単純質問に分けて検出しています。

