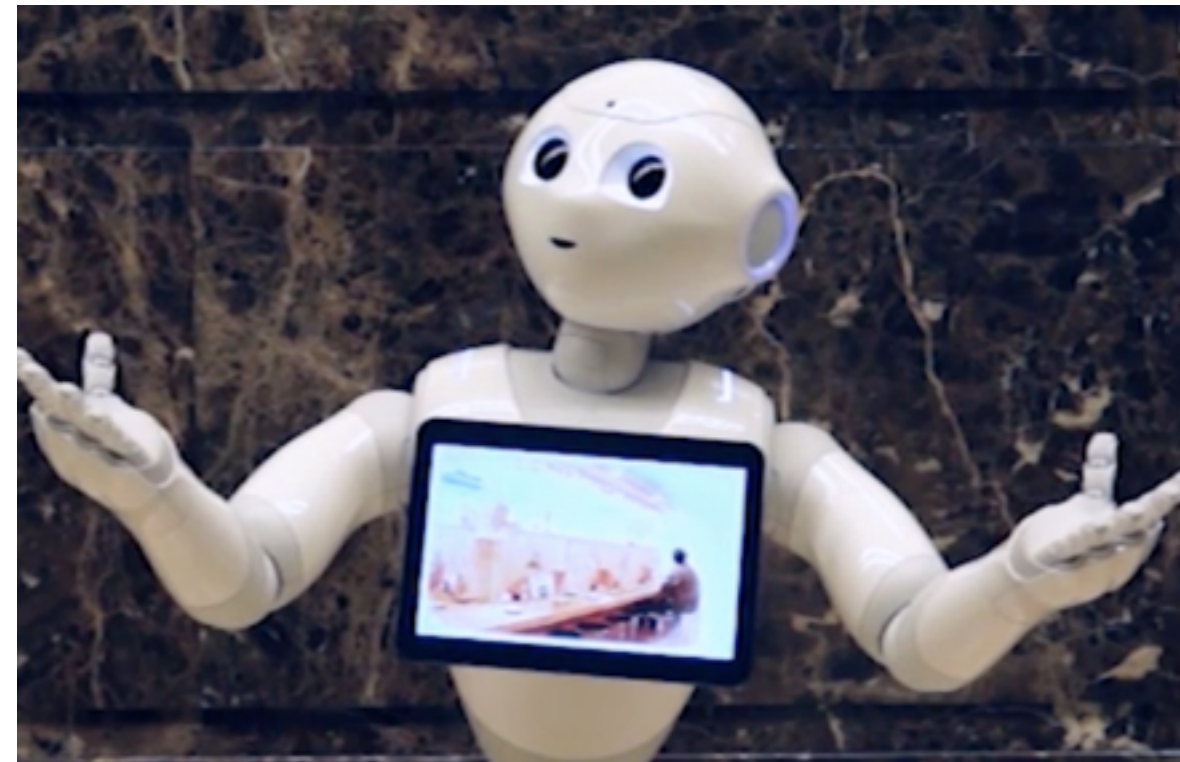


# 導入事例

## Case Study

お客さまに合った金融商品をPepper  
がご案内、窓口誘導や成約に貢献。



株式会社みずほ銀行（以下みずほ銀行）は、2015年7月から一部の店舗でPepperを導入しました。お客さまをサポートするコンシェルジュとして活用しています。支店への集客向上に貢献している他、受付までの体感待ち時間の削減、また、お客さまへの最適な保険の紹介による窓口への誘導を通じて、保険商品の成約を実現しています。

### 課題と導入効果

#### 課題

お客さまに金融商品や保険商品に対する興味を持って頂く効果的な方法を模索していました。

#### 効果

カンタンな質問に応じて最適な保険商品をご紹介するアプリを開発。ご案内の分かりやすさにより、お客さまの窓口への誘導、及び成約につながりました。

#### 課題

窓口案内をお待たせしているお客さま向けに心地良く過ごしていただく方法がないかを検討していました。

#### 効果

待ち時間にお客さまの受付カードを利用したゲーム、また金融にまつわる小噺をご提供した結果、ご案内までの体感待ち時間の削減やお客さま満足度の向上につながりました。

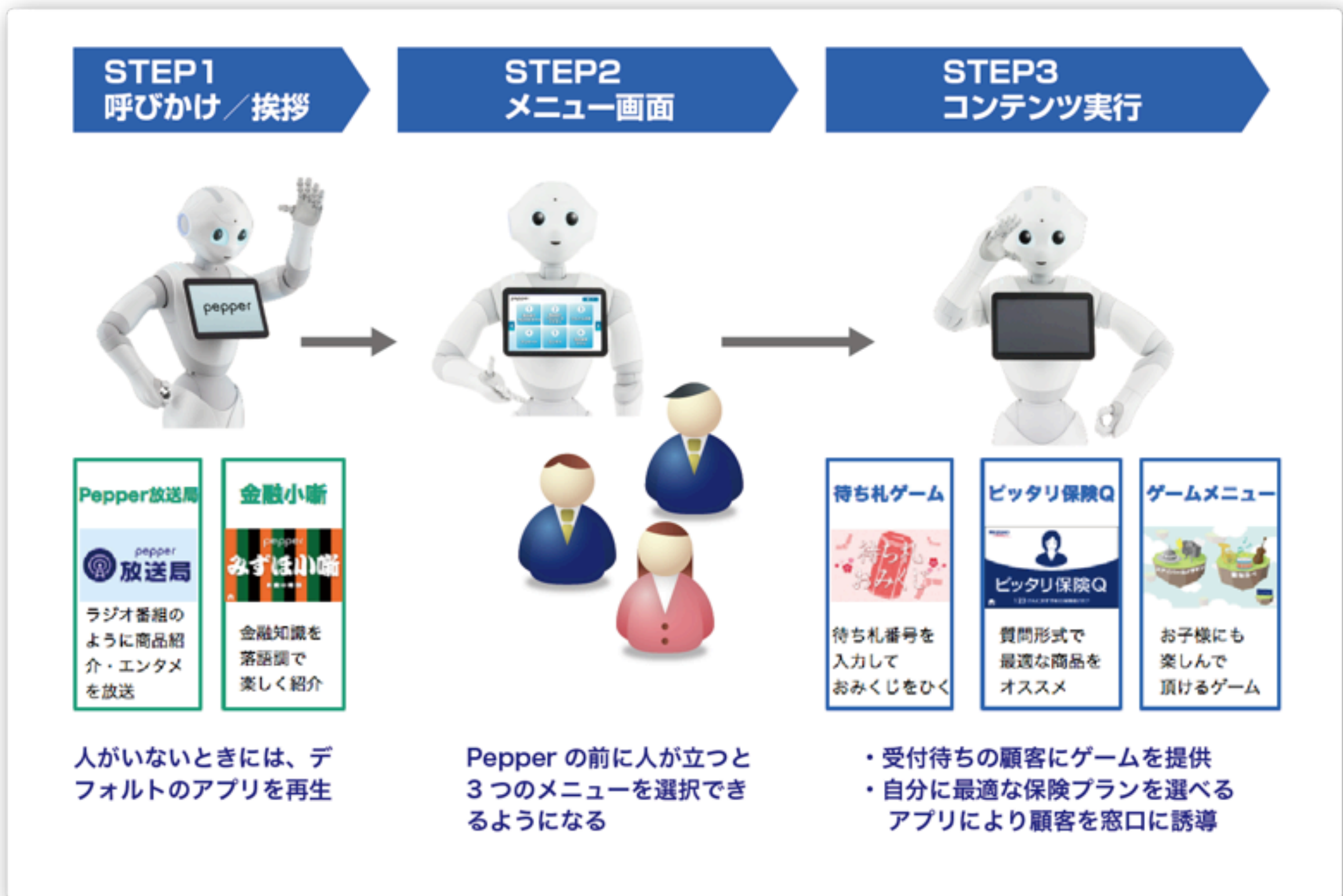
### お客様の声

株式会社 みずほ銀行  
個人業務部 インキュベーション室  
井原 理博 氏



導入の目的の一つに、「Pepper」を通して銀行を身近に感じていただくという狙いがありました。「Pepper」との時間を過ごしていただくことで、体感待ち時間の削減にも効果が出ていると実感しています。今後は、行員と「Pepper」のそれぞれ得意とする業務を選び分け、例えば来店された外国の方への多言語対応や豊富な知識に基づくすべての金融商品に対する質疑応答などに「Pepper」を活用することを検討しています。

## 対応フロー



みずほ銀行は店舗への集客力の向上や窓口への誘導を目的に、全国の一部の店舗に「Pepper」を配置しました。受付カードの番号を用いたおみくじのアプリケーションや、お客さまとの質問のやり取りで最適な保険を紹介するアプリケーションをみずほ銀行独自で開発しています。

また、複数のお客さまに対しては「Pepper」がラジオのパーソナリティとなり、みずほ銀行についての情報を提供するアプリケーションを搭載しています。「Pepper」との新しい顧客体験を生み出したことで、体感待ち時間の削減や、お客さま満足度の向上が実現されています。

<b>業種</b>	<b>利用サービス</b>	<b>規模</b>
金融	個別開発アプリ	金融

### 導入企業情報



会社名：株式会社みずほ銀行  
 本社：東京都千代田区大手町1-5-5  
 創業：2013年7月1日  
 URL：http://www.mizuhobank.co.jp  
 社員数：27,522人

※記載内容は、2016年2月現在のものです。