

報道関係各位  
Press Release

**COGNITEE**  
2020年7月7日  
コグニティ株式会社

## 伊予銀行、会話解析AI「UpSighter(アップ・サイター)」を導入 AIが会話の改善点をレポートし行員の顧客対応力を向上

～金融サービスのニーズ多様化に合わせコミュニケーションスキルを強化。地域経済のさらなる発展に寄与～

コグニティ株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役:河野 理愛 以下コグニティ)は、7月8日に、コグニティの提供する会話解析AIツール「UpSighter(アップ・サイター)」が、株式会社伊予銀行(本店:愛媛県松山市南堀端町1番地 取締役頭取:三好 賢治 以下伊予銀行)に導入されることを発表します。本導入により、伊予銀行は、行員のコミュニケーションスキル向上を図り、地域企業や個人顧客への価値提供につなげます。UpSighterが試験運用を経て地方銀行に本格導入されるのは、本件が中国・四国地方で初の事例となります。



### ■伊予銀行UpSighter導入の背景

地域経済の基盤を支える地方銀行は、地域に根ざした金融サービスの提供により企業や個人顧客にとって不可欠な存在です。しかし昨今の超低金利の長期化、コロナ禍の前より続く地域経済の停滞、個人のライフスタイルの多様化等に伴い、これまでにない顧客対応力の強化が必須となっています。

このような状況の中、伊予銀行では「Digital-Human-Digital Bank<sup>※</sup>」の取り組みを進め、人にしかできないコンサルティング業務などに集中することで、お客さまの豊かなライフスタイルの実現を目指しています。多様化する

ニーズを的確に把握し、今まで以上にお客さまの想いに寄り添ったコンサルティングを実施するため、行員一人ひとりのコミュニケーションスキルの向上に努めています。

そこで経験値に頼った指導や環境差による「指導の属人化」の課題を解消し、AIを活用した新しいスタイルの人材育成方法として、コグニティの会話解析AI「UpSighter(アップ・サイター)」が導入されました。

※「Digital-Human-Digital Bank」デジタルの得意な部分は徹底してデジタルを活用し、そこで生み出された人の力をコンサルティングなど人にしかできない仕事に集中する伊予銀行の取り組み

### 【若手の指導をAIがサポート、地域活性化につなげる】

UpSighterは、専用アプリで録音したトークデータをアップロードするだけで、AIがトーク内容を自動解析します。フィードバックレポートで業績上位者とのトーク内容の比較が明示され、数値で見える化することにより客観的な指導が可能になります。また指導を受ける行員も、課題と改善点が数値で把握できるため納得しやすく早期改善にもつながります。

コグニティは昨年末より行員の傾向解析に着手し、業績上位者のモデルトークづくりなど準備を進めてきました。そして7月8日より、若手行員約100名を対象にニーズ喚起シーンのロールプレイングに導入し、コミュニケーション力の向上を目指す予定です。

リテール部門の研修を担当するコンサルティング営業部の担当者は「今回の導入で①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、②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の整備、③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につなげ、資産運用等のご相談時におけるお客さまの満足度向上と価値提供につながるよう最新の技術を積極的に導入していきたい」とコメントしています。

コグニティでは、今後もコミュニケーション力の向上を通じて企業や地域活性化に貢献できるAIサービスの開発に、積極的に取り組んで参ります。

### 【今回導入のUpSighter(アップ・サイター)について】

アップ・サイター  
UpSighter  
by COGNITEE

- ✓ AIフィードバックで、教育コスト削減/営業力Up
- ✓ 数値・グラフだから、客観的で納得感がある
- ✓ ハイパーフォーマーと比較して、改善点がわかる

傾向の見える化      一人ひとりへフィードバック

- 1 営業トークやロールプレを録音
- 2 模範社員のトークをモデル化
- 3 現場に合わせてカスタマイズ
- 4 社員一人ひとりが録音/Upload
- 5 社員一人ひとりにフィードバック

COGNITEE

<https://upsighter.com/>

UpSighterは、録音・アップロードされた業績上位者のトークを自動解析し、模範となるトークのパターンを検出します。“キャラ売り”や“雰囲気の良い”で好成績な人と、誰もが改善できる情報構成のパターンを見分け、改善

効果の高い指導方針を提示することが可能です。また、検出されたトークパターンを使ってアルゴリズムを開発し、AIによって業績上位者とのトーク差分が明示された「自動フィードバックレポート」を一人ひとりの従業員に提供します。

業績上位者と比較した自分のトークスキルを定量的に把握できるだけでなく、理由づけやデータ・事実情報の提示不足など具体的な改善点が提供できるため、口頭だけの指導よりも納得感が高く、新人の営業成績の改善が早いといった評価や、成績に伸び悩むシニア従業員への指導が楽になったとの評価をいただいています。また、新人に向けた指導結果として、電話でのアポイントメント獲得率が64%から78%に上昇したという実績もあります。

### 【株式会社伊予銀行 会社概要】

- 設立: 1878年3月15日
- 所在地: 〒790-0006 愛媛県松山市南堀端町1番地
- 拠点数: 152(本支店143、出張所7、駐在員事務所2)
- Web : <https://www.iyobank.co.jp/>
- 資本金: 209億円
- 従業員: 3038名
- 代表者: 取締役頭取 三好 賢治

### 【コグニティ株式会社 会社概要】

- 設立: 2013年3月28日
- 所在地: 〒141-0021 東京都品川区上大崎2-13-32-802(7月22日より移転)
- Web : <https://cognitee.com/>
- 資本金: 530,277千円(資本準備金含)
- 従業員: 190名(国内外在住の解析リモートワーカー150名を含む)
- 代表者: 代表取締役 河野 理愛  
1982年生まれ、徳島県出身。慶應義塾大学総合政策学部卒業。大学在学中の2001年にNPO法人を設立、代表として経営を行う。2005年にソニー株式会社入社、カメラ事業を中心に、経営戦略・商品企画に従事。2011年に株式会社ディー・エヌ・エー入社、ソーシャルゲームの海外展開を担当。2013年、完全在宅勤務制のコグニティ株式会社を設立。
- 事業内容: 「思考バイアスを取り除く」ためのソフトウェアを開発。文脈解析を強みとするトーク評価サービス「UpSighter」を展開。
- ◇ リモートワーカーを含め、ISMS認証(ISO27001)を2019年6月に取得
- ◇ 「トークや文書の文脈・構成について差分計算し、抜け漏れ・過不足を予測/推薦する技術」について、2015年に出願、2019年8月に特許取得(特許第6573321号)(海外特許審査中)
- ◇ 2013年創業時より「完全在宅勤務制」を採用し、運用に成功している企業として多くのメディアに取り上げられる
- ◇ 新サービスの展開に伴った技術力強化のため、中国・四国地方をはじめ積極的な採用活動を展開中

本件に関するお問合せ先  
コグニティ株式会社 広報担当: 田中・服部  
Email: [mk@cognitee.com](mailto:mk@cognitee.com) TEL: 03-4212-8445