

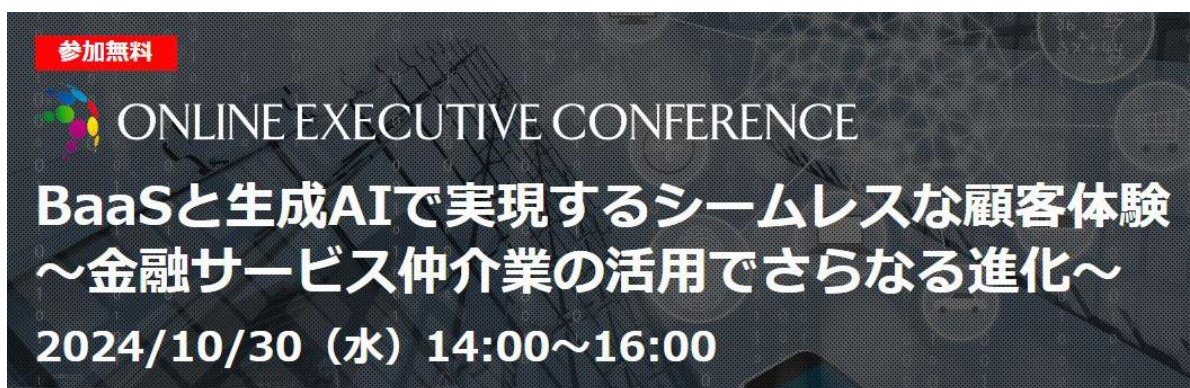
2024年10月9日

株式会社 TMJ

TMJ、株式会社セミナーインフォ共同主催ウェビナー 『BaaS と生成 AI で実現するシームレスな顧客体験』を開催

金融サービス仲介業×生成 AI に精通した事業者の視点から、
顧客ニーズに応じたパーソナライズドな金融サービス提供のノウハウを紹介

コンタクトセンター・バックオフィス（事務処理センター）の構築・運営を行うセコムグループの株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：丸山 英毅、以下 TMJ）は、株式会社セミナーインフォと共同で『BaaS と生成 AI で実現するシームレスな顧客体験』と題したウェビナーを開催します。



デジタル化が進む中で、金融機関にとって非金融事業者との連携がますます重要になっています。そのような中、BaaS（Banking as a Service、銀行が提供する機能やサービスをクラウド化して API を介して提供すること）の活用は新たな顧客層へのリーチや手数料収益源の確保が可能となるなど注目を集めています。反面、BaaS の活用にはデジタルサービスにおける顧客体験の向上や、DX 化にともなう業務効率化が求められ、顧客対応領域での取り組みが不可欠となります。本ウェビナーでは、BaaS 分野で先進的な取り組みを進める金融機関とともに、金融サービス仲介業と生成 AI に精通した事業者の視点から、顧客ニーズに応じたパーソナライズドな金融サービス提供のノウハウを紹介します。

イベント概要

タイトル	: BaaS と生成 AI で実現するシームレスな顧客体験 ～金融サービス仲介業の活用でさらなる進化～
日時	: 2024年10月30日(水) 14:00～16:00
開催	: オンライン開催
参加費	: 無料
主催	: 株式会社 TMJ 株式会社セミナーインフォ
対象	: 金融機関の経営企画／人事・管理／営業・サービス/商品開発・マーケティング/ またはそれらに関連する業務をご担当の方
詳細・申込	: https://si-forum.jp/20241030_TMJ_2

プログラム

基調講演： みんなの銀行における BaaS 事業の取り組み
登壇者： 株式会社みんなの銀行
ビジネスアライアンスグループ グループリーダー
吉富 史朗 氏

概要： 2021 年 5 月にお客さまへのサービス提供（B2C 事業）を開始した国内初のデジタルバンク「みんなの銀行」は、お金との関係をもっと自分らしくシンプルに・そしてフレンドリーにするために、暮らしと隣接した様々な消費・購買と金融機能がシームレスに結び付いたサービス体験を提供する“BaaS 事業”の展開を本格化しています。既に 7 社とのサービスリリースを果たしている同事業の現状について、直近のアライアンス事例を交えてご紹介します。

セッション 1： BaaS で多様化する金融サービスと BPO の新たな関係
～金融サービス仲介業を活用した金融機関業務の効率化と新たなサービス展開～
登壇者： 株式会社 TMJ
金融サービス営業本部 金融サービス管理室 室長
安東 一仁

概要： BaaS を活用した非金融事業者との連携でさまざまな金融サービスが展開されていますが、その顧客対応においては、多種多様なサービスをより便利に、よりスピーディーに、サポートすることが求められます。
金融サービス仲介業の資格を持つ BPO 事業会社と金融機関が一体となることで、様々な金融商品やサービスを一元的に提供したり、金融機関のコスト削減や業務効率化を実現しながら、より良いサービスと質の高い顧客サポートをお客様に提供できる仕組みづくりを行うことも可能となります。
今回は、元銀行員の金融/BPO スペシャリストが金融業界の顧客対応領域における BPO 活用のポイントについて、最新の動向を踏まえ、解説します。

セッション 2： 金融業界の未来における最適な顧客接点の作り方
～BaaS で広がる金融サービスにおける AI 活用の勘所～
登壇者： 株式会社 TMJ
金融サービス営業本部 第 2 営業部 副部長
新井 宗孝

概要： BaaS 活用で非金融事業者との連携が進んだ結果、様々な金融サービスが生まれ、幅広い顧客層にリーチできるようになった金融業界。業務効率化や顧客体験向上の実現など更なる価値共創を目指すためには、顧客対応領域での取り組みが重



要となってきます。特に地方銀行などの金融機関にとって、競争力を高めるための重要な戦略となります。

今現在、コンタクトセンターは生成 AI により、大きく変革しています。AI と人間のサポートを組み合わせることで、スピードと質を持って多様な顧客ニーズに応えています。生成 AI の効果を最大限発揮するためには、どのように導入・活用し、どう育てるべきか。本セミナーでは、顧客接点を最適化し、より良い顧客体験を提供するための具体的なアプローチと最新のノウハウについてご紹介します。

■株式会社 TMJ について

<業務改善ノート> (<https://www.tmj.jp/column/>)

BPO 業界における豊富な顧客対応実績から生まれたコミュニケーションのノウハウや効率化のポイントなど、仕事の改善に役立つさまざまな情報をお届けします。

<株式会社 TMJ 会社概要> (<https://www.tmj.jp/>)

TMJ は、株式会社福武書店（現・株式会社ベネッセコーポレーション）のインハウスコールセンターより独立分社化する形で 1992 年に設立。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコールセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供しています。2017 年には、セコム株式会社の 100%子会社となり、より強固で安全性の高いグループネットワークを活かし、クライアントビジネスの成功をサポートします。