

2023年7月5日  
株式会社日立システムズ

## 「督促架電をしなくても入金が見込める層の抽出モデル」を新機能として追加 「債権督促効率化 AI サービス」に新モデルを拡充

延滞債権の40%を督促架電不要と判断し、10日間で81.1%の入金率を実現



図1 「督促架電をしなくても入金が見込める層の抽出モデル」説明図

株式会社日立システムズ（代表取締役 取締役社長：柴原 節男、本社：東京都品川区／以下、日立システムズ）は、クレジットカード会社などが支払い延滞者に対して実施する延滞債権の督促業務（返済期日を超過した債権に対する回収業務）にAI（AT/PRC\*1）を活用した「債権督促効率化 AI サービス」を本年3月から提供しています。

このたび新機能として、延滞債権の中で入金忘れ（うっかり）等、督促架電をしなくても近く入金される債権を割り出す「督促架電しなくても入金が見込める層の抽出モデル」を追加しました。

今回の新機能については、2023年1月から3カ月間、大手クレジット会社の協力のもと実証実験を実施しました。月平均督促案件約20万件の内、40.0%（約8万件）の延滞債権をAIが督促架電不要対象として抽出し、結果としてオペレーターやIVR\*2が督促しなくても、支払い期限から10日以内に81.1%\*3が入金されました。大きな有効性を確認できたことから、本日から販売を開始します。今後AIを学習させていくことで、さらなる精度向上も見込めます。

3月から提供を開始した「延滞債権と督促手段のマッチング」「延滞債権とオペレーターのマッチング」の効率化モデルと今回販売開始する「督促架電しなくても入金が見込める層の抽出モデル」は自由に選択し、必要に応じて組み合わせることが可能です。日立システムズは「債権督促効率化 AI サービス」の提供を通じて、督促業務の効率性を高めるだけでなく、エンドユーザーのサービス向上に寄与することをめざします。

\*1：AT/PRC(Hitachi AI Technology/Prediction of Rare Case)：発生頻度の低い事象を高精度で予測し、その根拠を提示する日立の人工知能技術

<https://www.hitachi.co.jp/products/it/bigdata/service/atprc/index.html>

\*2：IVR(Interactive Voice Response)：自動音声応答システム

\*3：3カ月間の月平均

## ■背景

クレジットカードや電子マネー等によるキャッシュレス決済の利用者は年々増加しており、それに従って延滞債権も増加しています。しかし債権督促はオペレーター業務が中心で人的リソースに頼る部分が多いことから、業務効率化は急務となっていました。督促架電しなくても入金が見込める債権を抽出するとともに、IVR に任せられるところは任せて、オペレーターでなければできない仕事にリソースを集中し、サービスを向上させたいというのは、督促業務を司る現場の共通課題となっています。

## ■今後の展望

日立システムズは金融業界のほか、督促業務が発生する企業や自治体に対し、本サービスの提供を通じて課題を解決することで、2025 年度までに 10 億円の売り上げをめざします。

## ■関連するニュースリリース

金融業界における債権回収の課題を解決する「債権督促効率化 AI サービス」の提供を開始

詳細は <https://www.hitachi-systems.com/news/2023/20230316.html> をご覧ください。

## ■「債権督促効率化 AI サービス」について

本サービスは、従来オペレーターが架電対応していた延滞債権の督促債権に対し、AI による督促手段の判別により督促架電しなくても入金が見込める債権、IVR 架電対応で回収が見込める債権を導き出すサービスです。

これにより、架電対応案件を大幅に減らし、オペレーターの作業負荷軽減を実現します。さらに、オペレーターが対応する案件については、延滞者の特性とオペレーターの相性を考慮した AI によるマッチングにより、延滞債権の回収率の向上が見込めます。

詳細は <https://www.hitachi-systems.com/solution/s0311/sti/index.html> をご覧ください。

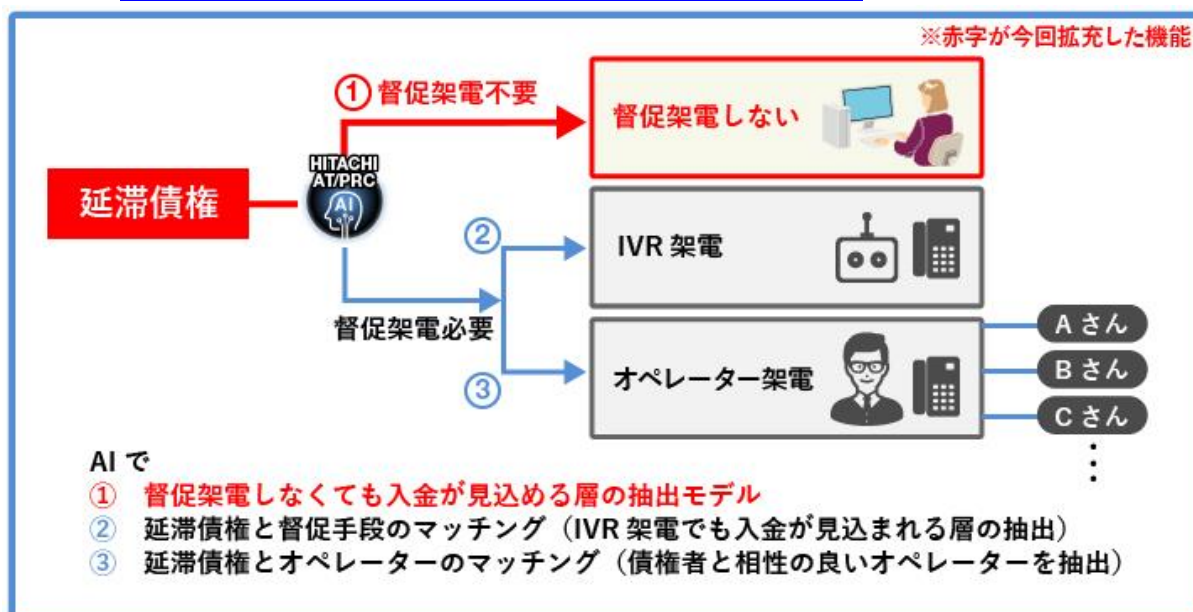


図2 「債権督促効率化 AI サービス」概要

## ■日立システムズについて

日立システムズは、企業理念に掲げる「真に豊かな社会の実現に貢献する」ために、日立グループの社会イノベーション事業を支える一員としてサステナビリティ経営を推進しています。強みであるさまざまな業種の課題解決で培ってきたお客さまの業務知識やノウハウを持つ人財・サービスインフラを活用したデジタルイノベーションサービスと、日立の先進的なデジタル技術を活用した Lumada やパートナーと連携した独自のサービスによりお客さまのデジタル変革を徹底的にサポート。社会課題を解決するだけでなく、社会価値、環境価値、経済価値の 3 つの価値向上に貢献し、人々の Quality of Life の向上とお客さまの価値向上を支援してまいります。

詳細は <https://www.hitachi-systems.com/> をご覧ください。

## ■お客さまからのお問い合わせ先

株式会社日立システムズ お問い合わせ Web フォーム

<https://www.hitachi-systems.com/form/contactus.html>

以上

\*記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。