

金融商品取引法に向けたコンプライアンス対策の切り札

EVOLUO-ConversationEye(音声可視化ソリューション)

窓口販売におけるコンプライアンス対策

2007年9月末に施行された『金融商品取引法』により金融機関では、リスクが伴う預かり資産(投資信託、外貨預金、投資性保険)の販売にあたりコンプライアンス対策が重要な課題となっており、お客様に対して3つのルール(不招請勧誘の規制、適合性の原則、説明義務の強化)を遵守することが義務付けられます。

不招請勧誘の規制	<ul style="list-style-type: none"> ・勧誘を受ける意思の確認なしに、勧誘することを禁止 ・取引を行わない意思を表示したお客様への勧誘を禁止
適合性の原則	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の知識・経験・財産・目的等に適合した方法で勧誘／販売を実施
説明義務の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・リスクに関する重要事項の説明 ✓市場リスク、信用リスク、元本欠損権利行使期間の制限など ✓金融商品の取引の仕組みの重要部分(手数料・報酬など) ・断定的判断の情報提供を禁止(商品の将来の値動きで『必ず儲かります』など)

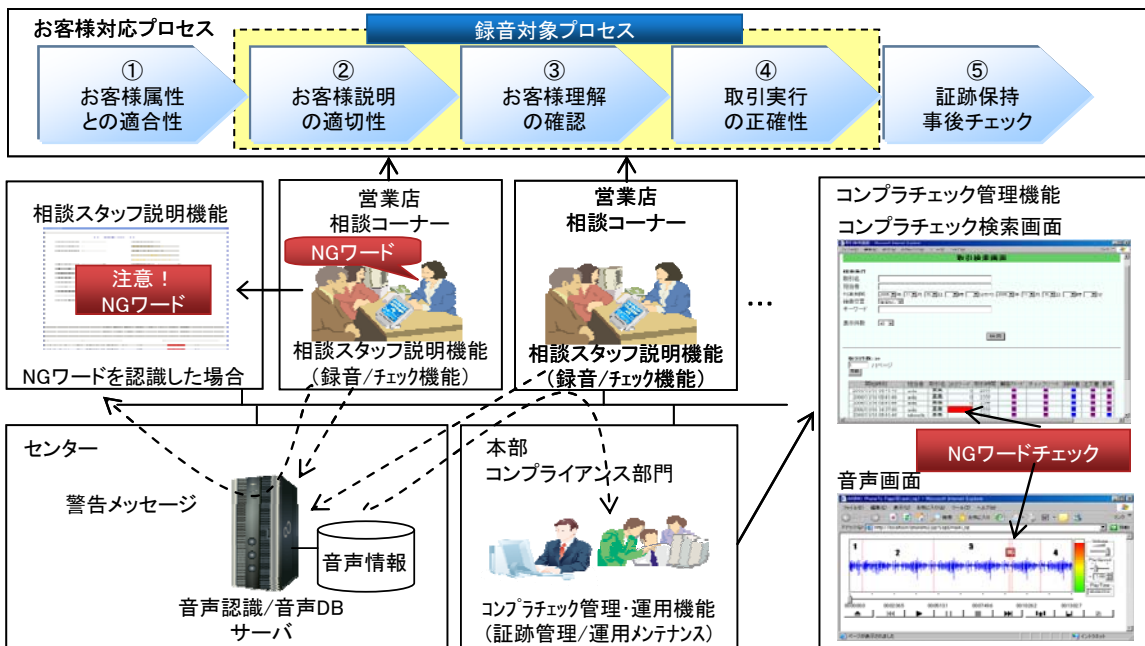
■ EVOLUO-ConversationEyeの概要

お客様対応プロセスにおいて適正な対応ができているか音声を録音し、音声認識によりリアルタイムで重要事項／不適切な表現(NGワード)を自動チェックする機能を提供します。

また本部のコンプライアンス部門が営業店でのお客様対応すべての音声情報を管理することで集中的にチェックができるようになります。

■ EVOLUO-ConversationEyeの利用イメージ

Web技術を活用することで、相談スタッフのパソコンとセンター設置の音声認識／DBサーバの構成により下記機能を提供します。



■ EVOLUO-ConversationEyeの導入効果

適切なお客様対応

商品説明の内容についてお客様が正しく理解したか否か、担当者との会話の内容をデータ化して客観的に判断できるので、より適切なお客様対応ができます。

コンプライアンスの確保

複数の営業現場の状況を一元的にチェックできるので、ルールに則り、組織横断的に統一されたレベルの金融商品販売が可能です。

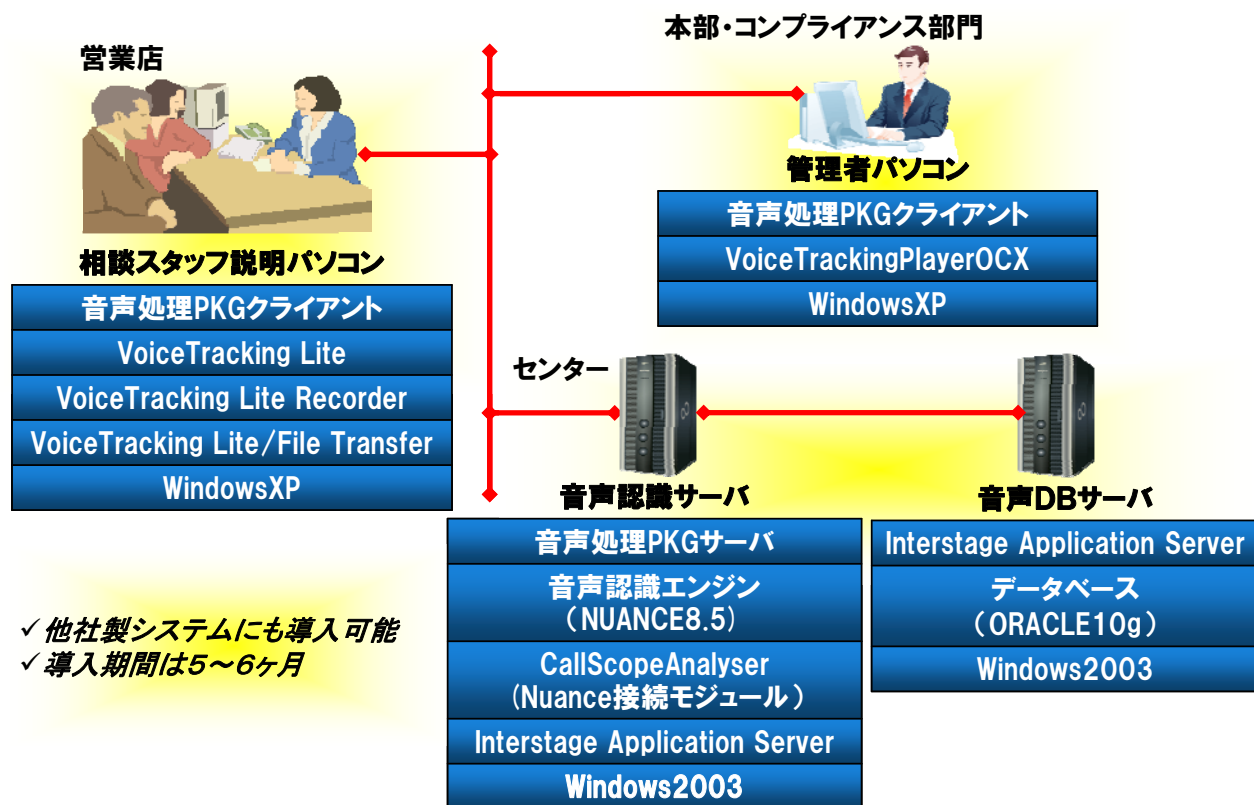
お客様の安心をサポート

金融機関の担当者が、お客様に金融商品の説明をする際に使用した不適切なキーワードなどをPC画面にアラーム表示することで担当に注意を喚起し、お客様が納得した上で安心して金融商品の購入ができるよう支援します。

■ EVOLUO-ConversationEyeの特長

- 従来どおり通常のセールス活動を行いながら、その場で自動的にチェックして警告を表示。
- 音声認識のために、担当者毎に音声の事前登録は不要。

■ システム構成イメージ



■ ご提供価格

年間における録音件数の規模パターン毎にサービス価格を用意しております。

- ・大規模パターン: 年20万件以上
- ・中規模パターン: 年10~20万件
- ・小規模パターン: 年10万件未満