

各位

城北信用金庫  
2024年4月11日  
No. 06-004

## Amazon Alexa を活用した シニアの暮らしをサポートする新サービスで NTT データと協業開始

～ Alexa を活用した「ボイスタ!®」金融機関モデルを国内初採用 ～

城北信用金庫（理事長：大前 孝太郎）と、株式会社 NTT データ（代表取締役社長：佐々木 裕、以下「NTT データ」）は、Amazon が提供する Alexa Smart Properties（注1）のテクノロジーを用いた「ボイスタ!®」（注2）を活用し、シニアの暮らしをサポートする新サービスで 2024 年 4 月より協業を開始します。

城北信用金庫は Face to Face を生かした訪問スタイル営業を主軸にシニアとその家族を中心としたリアルでのコミュニケーション支援を行い、NTT データのボイスタ! はキャラクターとの対話による見守りや暮らしの便利機能、健康・娯楽に関するコンテンツなど、シニアの暮らしを豊かにするサービスをデジタルで提供します。

両者は今後、リアルとデジタルを融合し、誰もが何歳になっても自分らしい暮らしを続けることができる地域社会を実現するため、地域のさまざまなサービスとの接続についても協働し、城北信用金庫の顧客の約 4 割を占める 70 代以降のシニア顧客との関係を深め、あわせてそのご家族との接点を獲得していくことを目指します。

### ■背景

コロナ禍を経てさまざまなサービスのデジタル化が進みましたが、2023 年の内閣府の調査（注3）でもスマートフォンやタブレットを「よく利用する」割合は、70 代以上は 3 割以下となっており、シニアのデジタルデバイド問題はまだまだ根深く残っています。シニアにはスマートフォンの小さな画面の文字が見えづらく、手の乾燥等によりタッチ操作が難しいなどの課題がありました。これらの課題に対応するため、NTT データは“音声での操作”に着目し、昨年 12 月に Amazon が提供を開始した Alexa を事業者や地方自治体向けに提供するサービス “Alexa Smart Properties” を活用、高齢者施設での介護人材不足の解消や自治体の地域の見守りの担い手不足の解消の課題に対応してきました。

一方、金融業界では規制緩和が進み、信用金庫法の改正により、信用金庫に期待される役割や事業領域は金融のみならず、非金融領域にも拡大しています。信用金庫は他金融機関に比べてシニア顧客が多く、これまでも良好な関係を築いてきました。

両者は、これまでの取り組みによる強みを生かし、Face to Face でのリアルなコミュニケーション支援と、デジタルによる日々の暮らしのサポートを組み合わせ、シニアの「より健康で豊かな暮らし」の実現に向けて協業を開始します。

■概要

本協業では、城北信用金庫と NTT データのサービスを組み合わせ、シニアへ提供します。  
 城北信用金庫は、お金に関する相談や暮らしのサービスの紹介など、シニアとその家族を中心としたリアルでのコミュニケーション支援を行います。

NTT データは城北信用金庫の顧客に対し、音声操作でシニアが簡単に使えるボイスタ！を通じ、キャラクターとの対話による見守りや暮らしの便利機能、健康・娯楽に関するコンテンツなど、シニアの暮らしを豊かにするサービスを、デジタルで提供します。シニアは、Amazon が提供する Alexa Smart Properties 向けに予め設定された Echo デバイスを通して、ボイスタ！を通じた一連のサービスを利用できます。

なお、ボイスタ！の画面上には、今年7月に控える新紙幣発行にちなみ、“桜しぶさわくん”（注4）が登場し、情報発信やお知らせなどを行う予定です。



■期待する効果

本協業において期待される効果は、以下のとおりです。

1. 地域の課題解決への貢献

シニアのデジタルデバイドを解消し、地域の課題解決に貢献します。

2. 城北信用金庫のサービス提供拡大

シニアとのデジタル／リアルでのタッチポイントを生かし、城北信用金庫は金融・非金融のサービス提供の拡大を行い、地域のさまざまな事業者と連携した地域ぐるみのサービスに拡大していきます。

3. 城北信用金庫の次世代顧客とのタッチポイントの獲得

見守りサービスの提供により、シニアの子世代にタッチポイントを獲得。城北信用金庫への信頼感を醸成します。

## ■ 今後について

両者は今後、リアルとデジタルを融合し、誰もが何歳になっても自分らしい暮らしを続けることができる地域社会を実現するため、本取り組みに賛同する協力企業と連携したサービスを拡充、地域のプラットフォームサービスとしての展開を協働し、城北信用金庫の顧客の約4割を占める70代以降のシニア顧客との関係を深め、あわせてそのご家族との接点を獲得していくことを目指します。

(注1) Alexa Smart Properties は、Amazon が提供するパーソナル AI アシスタントの Alexa を事業者や地方自治体向けに提供するサービスであり、「高齢者施設」や「ホテル」、「マンション」などのビジネスや、「地方自治体」などの公的サービスで利用することができます。Alexa Smart Properties において、Amazon と契約するソリューションプロバイダは、Alexa Smart Properties 専用の API を利用して、ビジネスや地方自治体のニーズに合わせて Alexa を活用したサービスを開発・実装することが可能になります。施設の所有者や管理者は、Alexa Smart Properties を利用するために設定・設置された Amazon Echo シリーズを一括して効率的に管理できるようになります。また Alexa Smart Properties では、サービスを提供する法人ないしは地方自治体の専用アカウントを利用するため、利用者は個人の Amazon アカウントを利用したり、個人情報を提供したりすることなく、特定の Alexa 音声サービスを利用することができます。

<https://amazon-press.jp/Top-Navi/RSS/Presse-release/amazon/jp/Devices/2023/Alexa-Smart-Properties/>

(注2) 「ボイスタ！」は NTT データが提供する、声で操作ができる画面付きのスマートスピーカーを活用したシニア向けサービスです。使いやすさを追求したデバイスと、発話・健康活動・社会参加の機会の創出により、デジタルデバйд解消と健康寿命延伸をサポートします。

<https://www.nttdata-voista.com/>

(注3) 内閣府「情報通信機器の利活用に関する世論調査（令和5年）」

(注4) 渋沢栄一の熱意を受け継ぐ存在として東京北区観光協会が考案し、当金庫職員がデザインしたキャラクター「しぶさわくん」。「桜しぶさわくん」は城北信用金庫コラボレーションデザインとして、さくらのシンボルマークが特徴の華やかな衣装をまとっています。 ©2020 東京北区観光協会 / 城北信用金庫

\* 「ボイスタ！」は日本国内における株式会社 NTT データの登録商標です。

\* その他の商品名、会社名、団体名は、各社の商標または登録商標です。

以 上