

平成 29 年 6 月 9 日

AI 技術搭載の「共同利用型チャットボット」の試行開始について

西日本フィナンシャルホールディングス（社長 谷川 浩道）及び西日本シティ銀行（頭取 谷川 浩道）は、株式会社 NTT データ（社長 岩本 敏男）が、平成 29 年度下期より商用化を予定している AI 技術^{※1}を搭載した「共同利用型チャットボット」^{※2}の試行を今月より下記のとおり開始しますので、お知らせします。

本件は、平成 30 年開始予定の全銀システムの稼働時間拡大（24 時間 365 日稼働）への布石として、お客さまからの問合せチャネルの拡大と位置付けています。また、本サービスは、今後、問合せ業務のみならず、申込受付業務などへの拡大も図ってまいります。

今後、お客さまの利便性向上などの観点から、さまざまな技術を活用した金融サービスの提供に努めてまいります。

記

1. サービスの概要

お客さまがチャットから入力した問合せに対し、対話形式で自動応答するサービス。

2. サービスの特長

①AI 技術の搭載

本サービスには、NTT グループの AI 技術「corevo」^{※3}を活用しており、お客さまが話し言葉や表現が異なる言葉を使った問合せにおいても、その意図を AI（人工知能）が理解し、的確な回答を瞬時に表示。

②共同利用型によるチャットボットの導入

チャットボット導入にあたっての課題であった“大量の学習データの準備”や“追加学習”といった負担を、共同利用型とすることにより軽減。

3. 商用化に向けた試行内容

今回の試行では、お客さまサポートチャネルとしての応答精度や共同利用型モデルの有用性などを評価。また、平成 29 年度下期の商用化に向けて、対象サービスの拡充も検討。

①試行期間 : 平成 29 年 6 月 12 日～6 月 30 日

②対象サービス : 個人向けインターネットバンキング（問合せ）

※1. AI（人工知能）とは、コンピュータ上などで人工的に人間と同様の知能を実現しようとする試み、またはそのための一連の技術です。

※2. チャットボット（chatbot）とは、「チャット」と「ロボット」を組み合わせた言葉で、会話を自動的に行うプログラムのことです。

※3. 「corevo（コレボ）」とは、日本電信電話株式会社の商標です。

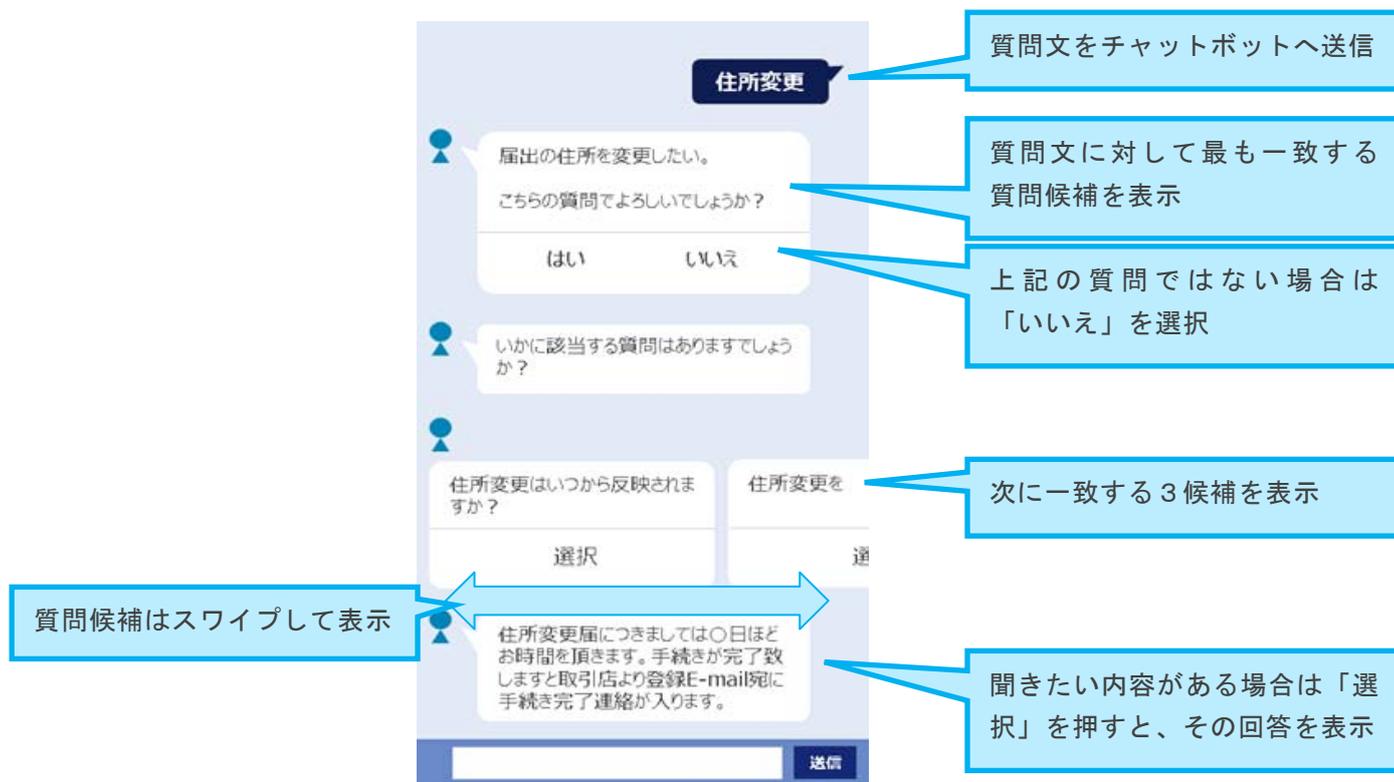
以 上

本件に関するお問合せ先

西日本 FH オープン・イノベーション推進室 古門・永田 TEL092-476-2764

西日本シティ銀行 営業企画部 幸野・松尾 TEL092-476-2257

【チャットボットイメージ】



【試行環境イメージ】

