

2018年2月23日

各位

株式会社三井住友フィナンシャルグループ  
株式会社三井住友銀行  
S M B C 日興証券株式会社  
S M B C コンシューマーファイナンス株式会社  
日本マイクロソフト株式会社

三井住友フィナンシャルグループにおける対話型自動応答システムを  
活用した業務効率化及びお客さまサービス向上への取組について

株式会社三井住友銀行（頭取CEO：高島 誠、以下「三井住友銀行」）は、日本マイクロソフト株式会社（代表取締役社長：平野 拓也、以下「日本マイクロソフト」）と協働し、マイクロソフトのパブリッククラウドAzure上で動作する独自の対話型自動応答システム（以下「チャットボット」）を開発し、2017年8月から、行内の照会応答業務での活用を開始しました。

三井住友銀行にて、チャットボットの導入による、照会応答業務の迅速化、効率化の効果が十分に確認できたことから、株式会社三井住友フィナンシャルグループ（執行役社長グループCEO：國部 毅、以下「三井住友フィナンシャルグループ」）は、グループベースでの生産性向上とお客さまサービスの向上を実現する為、グループ各社への展開を推進してまいります。

第一弾として、S M B C 日興証券株式会社（代表取締役社長：清水 喜彦、以下「S M B C 日興証券」）及びS M B C コンシューマーファイナンス株式会社（代表取締役社長：幸野 良治、以下「S M B C コンシューマーファイナンス」）で導入に向けたシステム開発に着手しております。

1. 本システムの特徴について

チャットボットは、利用者からの照会に対してAIが自然な対話形式で回答を返すシステムで、利用者の生産性向上をサポートするものです。

従来、AIの活用においては、学習に必要なデータ準備や、運用段階での新たな知識の登録など、人手による教育が必須であった為、運用に大きな労力がかかるという課題がありました。また、学習データが足りない場合、システムの利用開始時点では期待する精度が出ないという課題もありました。

これに対し三井住友銀行と日本マイクロソフトが共同で開発したシステムでは、AI自身が学習データを生成し自己学習することで、学習データ生成にかかる労力を軽減

するとともに、システムの利用開始時点から精度の高いAIを構築することが可能となりました。また、運用開始後も、AIが管理者に対して新たな知識登録を示唆するという機能を開発したことで、AIの継続的な学習を効率的かつ短時間でを行うことを可能にしました。これらの機能は、業務効率化を実現する発明として、三井住友銀行と日本マイクロソフトが共同で特許出願しております。

### チャットボット利用画面



## 2．三井住友銀行におけるチャットボットの活用について

三井住友銀行では、2017年8月から行内システム環境に関する行内照会窓口として、チャットボットを導入致しました。チャットボットによる自己解決率は90%を超えており、従業員一人ひとりの生産性向上に貢献しております。

また、2017年12月には人事関連の規程・手続照会窓口にも導入し、照会応答業務の更なる迅速化、効率化をサポートしております。

## 3．今後の展開について

三井住友フィナンシャルグループは、これまで三井住友銀行を中心に蓄積してきたチャットボット導入に関するノウハウをグループ全体に展開し、グループベースでの生産性向上とお客さまサービスの向上を目指します。

S M B C 日興証券では、社内システム関連の社内照会窓口として本チャットボットのシステム開発に着手しており、2018年度上期中の導入を目指しております。

また、S M B C コンシューマーファイナンスでは、お客さまの利便性向上を目的に、お客さまからのお問い合わせ窓口として本チャットボットのシステム開発に着手しており、2018年度上期中のサービス提供を目指しております。

三井住友フィナンシャルグループは、引き続きパブリッククラウドサービスやAIを積極的に活用して、時代の変化への対応力、企業競争力の高い先進的な金融グループを目指します。

日本マイクロソフトは、今後とも様々な課題解決のためにAIの民主化を進めるとともに、最新のクラウドテクノロジーを活用したお客様のビジネス変革、「デジタルトランスフォーメーション」の推進を支援していきます。

以 上