

【NEWS RELEASE】

2019年 9月 24日

各位

株式会社三井住友銀行
DefinedCrowd Japan 株式会社AI 技術の更なる活用促進に向けたクラウドソーシング活用の取組について

株式会社三井住友銀行（頭取 CEO：高島 誠）と DefinedCrowd Japan 株式会社（代表取締役：ダニエラ・ブラガ、以下「DefinedCrowd 社」）は、三井住友銀行における AI 技術の更なる活用促進に向けて、DefinedCrowd 社のクラウドソーシング・サービス（注 1）を活用した AI 学習高度化の取組を開始しました。

三井住友銀行では、これまで、AI 技術をはじめとした先進技術を取り入れ、お客さまサービスの向上や業務変革に努めてまいりました。なかでも、AI 技術を活用した照会応答業務は、2014 年に邦銀として初めて IBM Watson を導入するなど、早くから AI 技術を業務に取り入れ、多数の業務で活用しております。

通常、AI を活用する際には、AI 自身を教育するための大量な「学習データ」の準備が必要となります。照会応答業務における AI 活用においても、多くの問い合わせに対して高い精度で回答できるように、数千もの「質問と回答」を様々な言い回し表現にて作成する作業を実施しています。この準備作業は基本的にすべて人手で行う必要があるため作業負担が高く、AI 技術活用の促進に向けた課題となっておりました。

そこで、三井住友銀行では、SMFG シリコンバレー・デジタルイノベーションラボを中心にソリューションの調査・検討を行った結果、日本語を含む世界 70 以上の言語/方言に高品質に対応し、グローバルな個人データ保護基準である GDPR(注 2)にも準拠、そして高度な品質管理体制の仕組みをもつ、米国のスタートアップ企業、DefinedCrowd 社のクラウドソーシング・サービスに着目し、検証を実施しました。

DefinedCrowd 社が数時間で作成した数百件の「質問と回答」を AI に学習させたところ、きめ細かな学習データにより回答精度向上に寄与することが確認できました。本結果より、AI の学習データ作成作業を行員と遜色ない品質で対応可能と判断し、作業を委託することといたしました。DefinedCrowd 社への業務委託は銀行業界で初めての事例となります。

今後は、データ作成作業だけでなく、テキストや画像のアノテーション作業（注 3）などにもクラウドソーシング活用の範囲を広げ、照会応答業務での AI 活用の効率化だけでなく、これまで学習データの不足が要因で活用できていなかった AI 技術の活用を促進し、より一層のお客さまサービスの向上および業務効率化を目指してまいります。

三井住友銀行は、今後も SMBC グループ一体となって新しいデジタル技術の積極的な活用に取り組み、お客さまサービスの更なる向上に努めてまいります。

DefinedCrowd 社は、AI（自然言語処理・音声認識・コンピュータービジョンなど）向け学習データの提供を通じて、企業のお客様が“より人に優しい AI サービス”を構築・運用出来るよう支援し、国内の支援体制につきましても、更なる強化に努めてまいります。

（注 1）Web サービスを通じて不特定多数の人々に仕事を依頼する、業務委託の手法の一種。crowd（群衆）と sourcing（業務委託）を組み合わせた造語。

（注 2）「General Data Protection Regulation」の略で欧州連合(EU)が、2018 年 5 月に施行した個人情報の保護についてのルール。

（注 3）データに対してタグやメタデータと呼ばれる情報を付加する作業。

以 上