

2014年11月5日

各 位

株式会社 三井住友銀行
株式会社 日本総合研究所

IBM Watson の技術を活用したコールセンター業務における
品質向上に向けた取り組みについて

株式会社三井住友銀行（頭取：國部 毅、以下「三井住友銀行」）、株式会社日本総合研究所（代表取締役社長：藤井 順輔、以下「日本総研」）は、自然言語解析と学習機能を備えた質問応答システムである IBM 社が開発した Watson の技術を活用し、三井住友銀行のコールセンターでの対応業務における品質向上に向けた取り組みを開始しました。

今日、銀行業務全体において I T 技術が必要不可欠となっている中、その目覚ましい発展をいち早く銀行業務に取り込んでいくことが、今後の競争力強化に向けて重要な課題となっています。

Watson の技術は、コグニティブ・テクノロジー（情報を分析し、学習や推論を行い、行動に結びつけるという人間の認知的活動の実現を目指したコンピュータ技術）を駆使し、自然言語による質問を受け付け、内容を分析・解釈し、回答候補を表示することや、処理を行うごとに知識を蓄積・学習することにより、状況判断やユーザーへの応答を継続的に改善することが可能です。

今回は第一ステップとして、三井住友銀行、日本総研でコールセンターでの対応業務において、同技術の検証を実施し、その後は、コールセンター・オペレーターの照会対応に活用していくことで、お客さまへ更なる高品質な応答を目指します。

今後も三井住友銀行、日本総研は引き続き協力しながら新しい I T 技術の活用に取り組み、お客さまへのサービス向上に努めて参ります。

以 上