

## 【NEWS RELEASE】

2018年5月30日

各位

株式会社三井住友銀行

対話型 AI 自動応答システムの活用について

株式会社三井住友銀行（頭取 CEO：高島 誠）では、行内での照会応答業務の迅速化・効率化を目的に、日本マイクロソフト株式会社（代表取締役 社長：平野 拓也）と共同開発した対話型 AI 自動応答システム（以下「SMBCチャットボット」）について、今後SMBCグループ内での活用を一層加速させるとともに、本日より、ITベンダーに対しライセンス（製品使用权等）の提供を開始いたします。

1. SMBCチャットボットの特徴について

SMBC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し、利用者の生産性向上をサポートします。

従来、AI の活用においては、学習に必要なデータの準備や、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ため、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の回答精度が期待水準に満たない、という課題もありました。

これに対し、SMBCチャットボットでは、AI 自身が学習データを生成し自己学習することで、学習データ生成に要す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回答精度の高い 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行うことも可能としています。

2. SMBCチャットボットのSMBCグループ内活用の加速

2017年8月、当行では、行内システム環境に関する行内照会窓口としてSMBCチャットボットを導入したほか、同年12月には、人事関連の規程・手続照会窓口にも導入し、照会応答業務の効率化、従業員一人ひとりの生産性向上に繋がっています。

SMBCグループ各社においても、SMBC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）において、2018年3月よりお客さま向け自動 Q&A チャットサービスの提供を開始したほか、SMBC日興証券（代表取締役 社長：清水 喜彦）においては、社内システム関連の照会窓口としての導入準備中であり、今後もSMBCグループにおける一層の活用検討を進めております。

### 3. S M B Cチャットボットのライセンス提供について

S M B Cグループにおける業務効率化、生産性の向上、およびお客さまの利便性向上に寄与した S M B Cチャットボットの性能優位性に着目し、当行では、S M B Cチャットボットに関するライセンスを、業務効率化や生産性向上等のシステムソリューションを展開する IT ベンダーに提供する事といたしました。

なお、現時点での提供対象 IT ベンダーとしましては、株式会社 J S O L（代表取締役 社長：前川 雅俊）、日本電気株式会社（代表取締役 執行役員社長 兼 CEO：新野 隆）、および NEC ソリューションイノベータ株式会社（代表取締役 執行役員社長：杉山 清）を予定しております。

当行では、今後も AI 等の先端技術を積極的に活用し、お客さまへより高い付加価値を提供するとともに、時代の変化への対応力や企業競争力の高い先進的な金融機関を目指してまいります。

以 上