

2017年7月11日
朝日信用金庫
日本アイ・ビー・エム株式会社

朝日信用金庫が IBM Watson を活用し、事務問い合わせ対応業務を効率化

朝日信用金庫（本店：東京都台東区）は、日本アイ・ビー・エム株式会社（本社：東京都中央区、以下「日本 IBM」）とローレルバンクマシン株式会社（本社：東京都港区）の支援により、IBM Watson を活用した金庫内の事務問い合わせ支援システムを構築し、本年7月10日に稼働開始しました。朝日信用金庫では新システムの導入により、問い合わせ対応に必要な事務作業の効率化を見込んでいます。

朝日信用金庫は、「地域で最も信頼され、地域になくてはならない金融機関」を目指し、効率性や収益性を重視した、持続可能なビジネスモデルの構築に取り組んでいます。このたび IBM Watson を活用した新たな取り組みにより、本部への営業店からの事務問い合わせ業務を効率化することで、お客様のニーズに即したサービス企画業務をさらに充実させ、各種サービスの展開を加速していきます。

新システムでは、営業店から事務手続等に関する電話問い合わせを受けた本部の担当者が、音声認識技術にてパソコン上に自動入力された内容を、「チャット形式」か「検索形式」、あるいは「両方式」を選択して問い合わせをします。IBM Watson が質問の意図を理解して、今回学習した事務規定から膨大なデータを網羅的に探し、回答候補を画面上に提示します。

なお、新システムでは、IBM Watson の Speech to Text 機能を用いて音声による検索内容の入力を行い、Conversation 機能を用いてチャット形式での自然な会話を行い、Retrieve & Rank 機能を用いて膨大な情報の検索およびランク付けを行っています。

朝日信用金庫は、今回の取り組みを契機に、今後、本部・営業店における IBM Watson 活用分野の拡大を検討し、営業店端末から職員が直接同システムへ問い合わせをしたり、営業係が外訪先で事務手続等を問い合わせできる環境の構築に取り組んでまいります。

以上

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corp.の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、<http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> (US)をご覧ください。

<報道関係者お問合せ先>

朝日信用金庫 営業統括部 広報・地域サポート室 平井

Tel: 03-3862-0324 (広報代表) /email:koho-s@asahi-shinkin.co.jp

日本 IBM 広報 伊藤

Tel: 050-3149-7160 (直通) / 03-3808-5120 (広報代表) / email: <mailto:MNKITO@jp.ibm.com>