

2017年5月18日

各 位

株式会社三井住友フィナンシャルグループ
S M B C 日 興 証 券 株 式 会 社
NTT コミュニケーションズ株式会社
ア ク セ ン チ ュ ア 株 式 会 社

人工知能（AI）を活用したLINEでの自動チャットサービスのご提供について

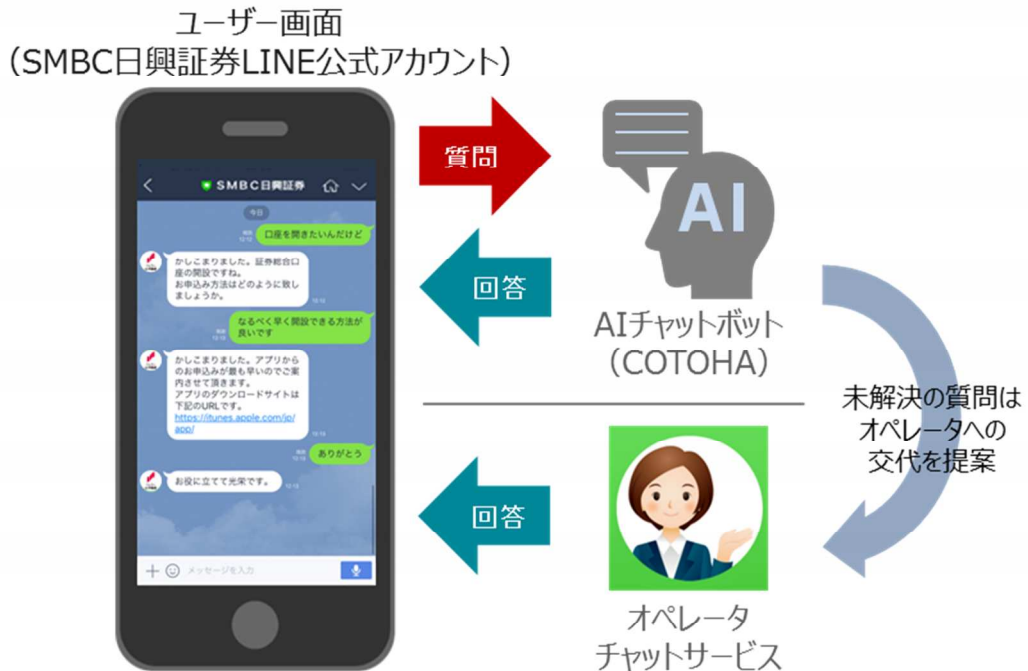
株式会社三井住友フィナンシャルグループ（取締役社長グループ CEO：國部 毅、以下「SMFG」）およびS M B C 日興証券株式会社（取締役社長：清水 喜彦、以下「S M B C 日興証券」）と、NTT コミュニケーションズ株式会社（代表取締役社長：庄司 哲也、以下「NTT Com」）は、アクセンチュア株式会社（代表取締役社長：江川 昌史、以下「アクセンチュア」）の支援のもと（ 1 ）人工知能（AI）を活用した自動チャットサービス（以下「AI チャットボット」）を共同で開発し、2017年5月25日よりS M B C 日興証券のコンタクトセンターにて、LINE 問い合わせサービスの拡充機能として提供を開始いたします。

AI チャットボットは、お客さまがLINE のトークで入力された内容を高い精度で理解し、自動ですばやく最適な返答を行うサービスです。

S M B C 日興証券のコンタクトセンターでは、2016年5月にホームページ上で、さらに同年9月にはLINE でオペレータによるチャットサービス（ 2 ）を開始していますが、今回のAI チャットボットの導入により、お客さまからのお問い合わせに対してより迅速な対応が可能となります。なお今後は、チャットサービスをご利用いただけなかった夜間や休日の時間帯にもAI チャットボットの提供を予定しております。

このたび提供を開始するAI チャットボットは、口座開設方法のほか、新規公開株式（IPO）、NISA、マイナンバー、ダイレクトコースのご案内に対応し、今後は、株価照会や投資信託の銘柄選びなど、サービス範囲を順次拡充してまいります。

AIチャットボットのご利用イメージ



今回導入する NTT Com の AI エンジン「Communication Engine “COTOHA”(コトハ)」(以下、COTOHA) (3) は、お客様からの問い合わせ内容を理解し、不足している情報を自動で質問するなど自然な応答を得意とするサービスです。さらに、オペレータの応答を AI エンジンが学習することにより、応答能力が自動的に強化される機能を持つほか、オペレータへのエスカレーション機能を有し、AI チャットボットとのやり取りで解決しなかった質問については、オペレータへの交代を提案し、回答へ導くことが可能です。

SMBC日興証券では、コンタクトセンターのオペレータ業務の一部に AI を活用することで、時間外労働の抑制など、従業員の「働き方改革」や「ワークライフバランスの実現」に寄与することも期待しております。オペレータの教育体制を充実させ、お客さまにいつでもお気軽にお問合せいただけるよう、更なる品質の向上に努めてまいります。

SMFG グループ各社は、最新のデジタル技術を様々な利用シーンに応じて活用し、お客さまに提供するサービスの向上に継続して努めてまいります。

(1) アクセンチュアは、本サービスに採用する技術への助言だけでなく、プロジェクト計画の立案支援から進行管理までを担当しました。今後についても本サービスの推進を支援する予定です。

(2) 日興コンタクトセンター LINE の問い合わせ窓口 (チャットサービス)

URL: <http://www.smbcnikko.co.jp/support/chat/detail/index.html>

(3) 本サービスは、NTT Com の “ 人間らしい対話 ” ができる AI エンジン COTOHA を導入しています。COTOHA は、NTT メディアインテリジェンス研究所の高度な日本語処理技術を含む NTT グループの AI 関連技術「corevo™」を搭載しています。また、COTOHA を用いたサービス提供は、今回が初の事例となります。「COTOHA」は NTT Com の登録商標です。

以 上