

2019年6月10日

各位

株式会社 JSOL
株式会社三井住友フィナンシャルグループ
株式会社三井住友銀行

千葉興業銀行へ AI チャットボットサービス「Collam」を提供

～ 三井住友銀行と日本マイクロソフトが共同開発した AI チャットボットをクラウドサービスとして提供～

株式会社 JSOL(以下 JSOL)は、株式会社千葉興業銀行(以下、千葉興業銀行)へ AI チャットボットサービス「Collam(コラム)」を提供します。2019年6月から開発に着手し、2019年10月(予定)から千葉興業銀行の公式サイトでご利用いただけます。

本システムを導入いただくことにより、照会するお客さまの利便性向上と、回答する職員の大幅な業務効率化を実現します。

「Collam」は、株式会社三井住友銀行が日本マイクロソフト株式会社と共同開発した AI チャットボットエンジンを、JSOL が Microsoft Azure 上で製品化し、提供している AI チャットボットサービスです。

株式会社三井住友フィナンシャルグループ(当社グループを総称して「SMBC グループ」)では「Collam」を活用して、お客さまの業務効率化や生産性の向上、さらには利便性向上に貢献します。

【背景】

2018年から当日振り込みの取り扱いが24時間365日可能となり、深夜帯の照会対応と職員の業務効率化が課題となっていました。この課題に対し、今回、お客さまの利便性の向上と職員の業務効率化を図ることを目的に、お客さま向け AI チャットボットを導入することとなりました。

【プロジェクト概要】

1. AI チャットボット「Collam」とは
「Collam」： Chatbot of learning like a magic trick
チャット形式の対話を通じ、お客さまの質問に対し、適切な回答を AI が行うシステムです。
AI を活用した文章の解釈と状況に応じた柔軟な対応により、お客さまとの自然な対話を実現します。
2. 導入目的
お客さまからの照会における、利便性向上と職員の業務効率化の実現
3. 導入業務内容
お客さまからの照会対応業務
4. スケジュール(予定)
2019年6月：プロジェクト開始
2019年10月：千葉興業銀行の公式サイトで本番利用開始

5. システム選定のポイントと特徴

システムの選定において、学習に必要なデータの準備や、新たな知識を登録するための作業など、人手のかかる作業をいかに減らせるかが選定のポイントでした。

JSOL が提供する AI チャットボット「Collam」は、システム自身が学習データを生成し、かつ、どのようなデータを登録するかを管理者に示唆するなど、運用負荷を大幅に軽減する仕組みが取り入れられています。また、Microsoft Azure のサービスプラットフォーム (PaaS) として展開されており、短期間で導入が可能であるという特徴が決め手となりました。

株式会社千葉興業銀行

(本社: 千葉県千葉市、取締役頭取: 梅田 仁司)

<https://www.chibakogyo-bank.co.jp/index.html>

千葉興業銀行は、千葉県を営業基盤とする地方銀行で、1952 年の創業以来、「地域とともに お客さまのために『親切』の心で」の企業理念のもと、お客さまを第一に考えるコンサルティング考動の実践をとおして、地域経済・地域社会の発展に寄与しています。

2019 年 4 月より 3 ヶ年にわたる中期経営計画「コンサルティング考動プロジェクト 2022 ~より近く。より深く。ともに未来へ。」をスタートし、コンサルティング機能の高度化に取り組んでいます。

株式会社 JSOL

(本社: 東京都中央区、代表取締役社長: 前川 雅俊)

<https://www.jsol.co.jp/>

JSOL は、ICT コンサルティングからシステム構築・運用までの一貫したサービスで、お客様のより幅広いニーズにお応えできる ICT サービスコーディネーターです。

2009 年 1 月、NTT データ、三井住友フィナンシャルグループ、日本総合研究所との業務・資本提携により、社名を株式会社 JSOL に変更するとともに、NTT データグループおよび SMBC グループの一員として、お客様のビジネスに貢献できる ICT ソリューションの提供に取り組んでいます。

本リリースに記載されている内容は予告無く変更することがあります。

本リリースに記載されている製品名、会社名は各社の商標または登録商標です。