

2019年6月19日

各位

株式会社JSOL

佐賀銀行が行内照会業務でAIチャットボットサービスの運用開始を決定

株式会社JSOL(以下 JSOL)は、株式会社佐賀銀行(以下 佐賀銀行)へAIチャットボットサービス「Collam(コラム)」を提供します。

佐賀銀行では、AIを活用した行内照会業務のサービス標準化を目指し、7月より運用を開始します。AIの最新技術を活用することで、行員の育成をサポートするとともに、本部・営業店双方の業務負荷を軽減し、さらなる業務効率化・生産性向上を図ります。

【背景】

金融機関における業務が多様化・専門化するなかで、佐賀銀行においても営業店から本部への質問や照会が増加しており、本部における電話対応負荷の軽減や、各業務の正確な事務知識習得が急務となっています。そこで、それらの課題に対応するため、AIを搭載した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. 導入目的と「Collam」選定のポイント

佐賀銀行では、行内における情報・ノウハウ共有を支援するツールとして、会話形式で質問ができるチャットボットの導入検討を進めていました。回答精度向上のために実施する学習作業の負担をいかに軽減できるかがツール選定におけるポイントと考え、JSOLの提供する「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日々の学習作業負荷が低いことから、採用を決定しました。

2. スケジュール

2019年4月 : プロジェクト開始

2019年7月 : 運用開始

3. Collam について

「Collam」 : Chatbot of learning like a magic trick

チャット形式の対話を通じ、質問者からのお問い合わせに対し適切な回答を自動で行うシステムで、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。本システムは、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・製品化したものを、JSOLがMicrosoft Azure上でクラウドサービスとして提供しています。

■日本マイクロソフト株式会社様からのエンドースメント

日本マイクロソフト株式会社

エンタープライズ事業本部 金融サービス営業統括本部 業務執行役員 統括本部長 綱田 和功様

日本マイクロソフトは、佐賀銀行様が、JSOL 様の Microsoft Azure ベースの対話型 AI 自動応答システム Collam(コラム)の活用を心から歓迎します。本取り組みより、行内の情報・ノウハウ継承が円滑に行われ、業務が効率化されることを期待しております。今後も日本マイクロソフトはお客様のデジタル技術の活用をご支援して参ります。

■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、お客さま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、お客さま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。

【お問い合わせ先】

一般のお客さま

株式会社 JSOL 金融・サービス事業本部 岡橋

TEL:03-5859-6001 E-Mail:rfi@jsol.co.jp

報道関係者さま

株式会社 JSOL コーポレートマネジメント部 新開

TEL:090-4847-3065 E-Mail:webinfo@jsol.co.jp

JSOL CORPORATION