

平成 28 年 2 月 18 日

株式会社三菱東京 UFJ 銀行

IBM Watson を活用した「お客さまからのお問い合わせ対応」の高度化について

株式会社三菱東京 UFJ 銀行（頭取 ひらの のぶゆき 平野 信行）は、本日、IBM Corporation（以下、IBM）の IBM Watson を活用し、お客さまからのお問い合わせに対する回答の精度を高める取組み※¹を開始しました。なお、これは IBM Watson 日本語版 API※² を活用する本邦初の取組みです。

- ※¹ IBM Watson は、大容量の情報を学習し、目的を持って推論することで、より人と自然にかかわり合うことが出来るようになるコグニティブ・システム※³の一つです。本邦においては、日本アイ・ビー・エム株式会社とソフトバンク株式会社が共同で、日本語版 API を提供しています。
- ※² API とは、Application Programming Interface の略称で、外部のソフトウェアから利用できるように手順やデータ形式を定めた共通のインタフェース仕様のことです。
- ※³ コグニティブ・システムとは、人工知能、機械学習、音声・自然言語処理などの研究・技術開発コミュニティで培われてきた知的な情報処理のための技術を使ったシステムです。

本件は、三菱東京 UFJ 銀行 LINE 公式アカウント上で提供している「Q&A サービス」※⁴の回答検索ロジックに、IBM Watson の日本語版 API を活用するもので、仮にあいまいな質問であっても、質問者の意図を理解するようになっており、より適切な回答が出来るようになることが期待できます。また、質疑内容を分析し、学習をしていくことでより回答の精度を高めていきます。

- ※⁴ 「Q&A サービス」は LINE ビジネスコネクトを利用しています。LINE ビジネスコネクトは、LINE 株式会社がアカウントの各種機能を企業向けに API で提供し、各企業がカスタマイズして活用できるサービスです。

三菱東京 UFJ 銀行では、さまざまなチャネルを通じて、お客さまからのお問い合わせに一層迅速かつ正確に回答させて頂けるよう、行員一人ひとりのサービス・専門性の更なる向上に加え、最先端の ICT（Information and Communication Technology）を活用したサービスレベルの向上に努めてまいります。