

顧客対応業務での生成AI活用開始のお知らせ

ソニー銀行株式会社（代表取締役社長：南 啓二／本社：東京都千代田区／以下ソニー銀行）は、株式会社ソニーコンピュータサイエンス研究所（代表取締役社長：北野 宏明／本社：東京都品川区／以下ソニーCSL）の協力のもと実施している「生成AI等を活用した業務高度化に関するプロジェクト」において、顧客問い合わせメール対応業務での生成AI活用を開始したことをお知らせします。

背景

ソニー銀行は、生成AIなどの最新技術を活用し業務の高度化・効率化を図ることにより、お客さまへのサービス提供価値向上を目指しています。その一環として、ソニーCSLの協力のもと、顧客対応業務において生成AIなどの活用が可能な領域の検証と技術開発を行っています。

生成AI活用の概要

取り組みの中で、増加傾向にある、カスタマーセンターでのお客さまからの問い合わせメールへの対応業務における、回答作成の迅速化、回答品質の平準化などの課題解決に生成AIを活用できるか検証および技術開発を進めてきました。正確性の担保が必要となる銀行業務において、生成AIのハルシネーション（AIが事実に基づかないもったらしい嘘を生成する現象）対策が課題となる中、次のような段階を踏むことでハルシネーションを回避した生成AI活用を推進していきます（特許出願中）。

- ・まず、過去に高頻度で問い合わせのあったメールデータを元に生成AIでハルシネーションのないメール回答テンプレートを生成し実務で利用するとともに、そのテンプレートの検索精度向上を実現
- ・今後、生成AIのハルシネーションを軽減させる技術開発を行い、メール回答の自動生成を実現予定

ソニー銀行は、ソニーグループが有するテクノロジー活用やグループ内協業を通じ、独自の高度な技術を業務に積極的に活用することで、より質の高いサービスの提供に努めてまいります。

以上