

2025年11月25日
ソニー銀行株式会社

ソニーグループおよびソニーフィナンシャルグループと共同開発した 生成AI活用アプリ利用開始のお知らせ

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、ソニーグループ株式会社（代表執行役 社長 CEO：十時 裕樹／本社：東京都港区／以下 SGC）およびソニーフィナンシャルグループ株式会社（代表執行役 社長 CEO：遠藤 俊英／本社：東京都千代田区／以下 SFGI）の協力のもとで、生成AIを活用したアプリ（以下 アプリ）を共同開発し、顧客問い合わせ業務における利用を開始したことをお知らせします。

導入背景

ソニー銀行は、顧客問い合わせ業務の高度化および効率化を目的に、SGCの生成AI技術の実用性検証を実施し、商用化に向けてSGCおよびSFGIの3社間で協業を進めてきました。その一環として、SGCの技術を活かしたアプリを共同開発しました。

アプリの概要

カスタマーセンターやローン専用ダイヤルに日々寄せられる数千件の問い合わせを、アプリが短時間（1件あたり1秒未満）で要約を生成します。アプリの導入により、お客さまの問い合わせ内容をより正確かつ客観的に記録することが可能です。アプリの技術的な特徴は次の通りです。

- ・ 各種問い合わせに最適なLLM（大規模言語モデル）を選択し、金融業界など、さまざまな特性に合わせてAIへの入力クエリ（質問や指示）を設計および最適化することで、高精度な要約を実現。
- ・ 専門用語やソニー銀行特有のサービス名を、外部ファイルの取込によりAIへの質問や指示内容へ追加できることで、最新情報への更新を容易化。生成AIのハルシネーション（AIが事実に基づかないもっともらしい誤った情報を生成する現象）を低減。
- ・ 要約機能の他に、問い合わせカテゴリの自動分類を実装。問い合わせ内容の分析に利用することで、お客さまのご意見を反映した商品およびサービス提供への活用を予定。

ソニー銀行は、今後もソニーグループとの連携強化をすることで高度なAI技術を活用し、お客さまへ質の高いサービスを届けるよう努めてまいります。

以上

ソニー銀行のサイト | 企業案内 <https://sonybank.jp/corporate/> **ウェブサイト** <https://sonybank.jp/>

ソニー銀行株式会社 登録金融機関 関東財務局長（登金）第578号

加入協会：日本証券業協会、一般社団法人 金融先物取引業協会、一般社団法人 第二種金融商品取引業協会、一般社団法人 日本STO協会

お問い合わせ先
ソニー銀行株式会社 経営企画部 広報・サステナビリティ推進室
〒100-0011 東京都千代田区内幸町二丁目1番6号 Tel: 03-6832-5903 E-mail: press@sonybank.co.jp
ソニー銀行PR事務局 株式会社アンティル：三谷、深谷、宮野
〒107-0052 東京都港区赤坂四丁目15番1号 赤坂ガーデンシティ14階 Tel: 03-5572-6081 E-mail: sonybank@vectorinc.co.jp