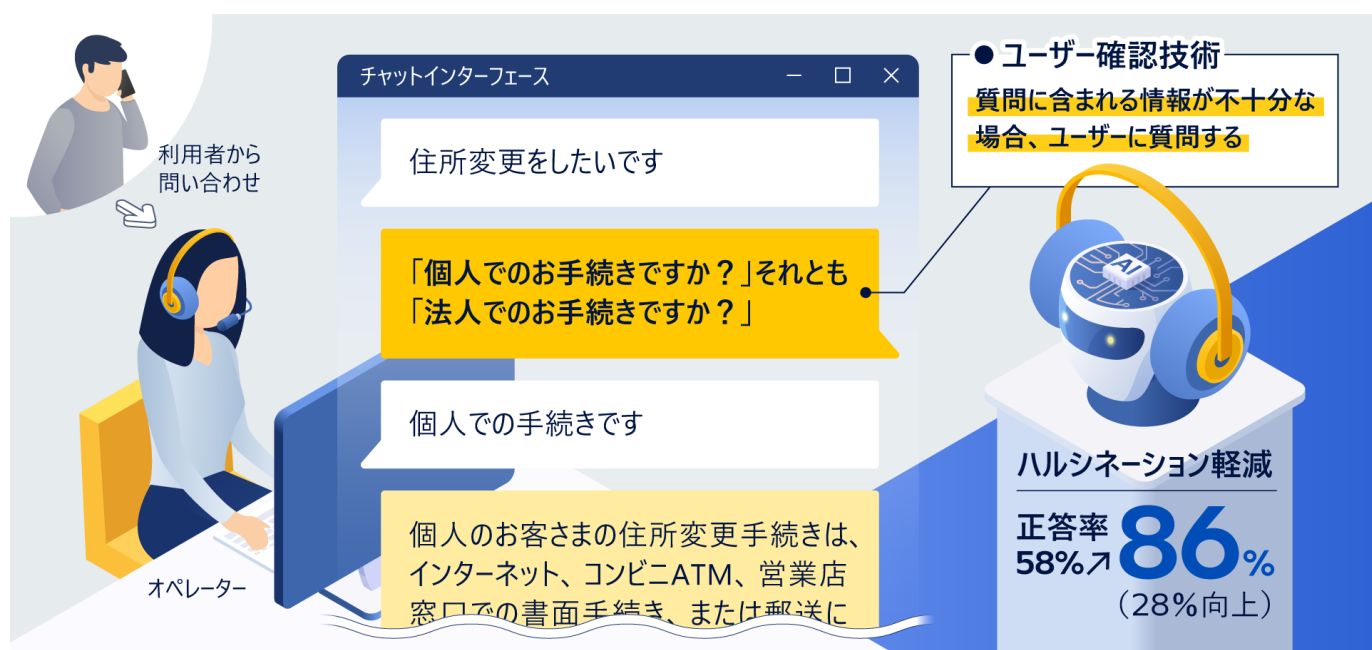


2025 年 10 月 21 日

株式会社日立製作所

日立、京葉銀行のコールセンター業務のサービス強化に向け、生成 AI 活用による回答精度向上の検証を実施

日立独自の「ユーザー確認技術」により正答率を28%向上し、業務効率化や満足度向上をめざす



株式会社日立製作所(以下、日立)は、株式会社京葉銀行(以下、京葉銀行)のコールセンター業務におけるサービス強化に向けて、日立独自の技術を活用した生成 AI の技術検証(以下、本検証)を 2025 年 5 月から 9 月にかけて実施しました。

京葉銀行においては、蓄積したナレッジを基盤とした AI による自動応答などを導入し、24 時間 365 日、お客さまがいつでもご質問いただける自動応答サービスの構築による、お問い合わせサービスの強化をめざしています。本検証はその実現に向けた取り組みの一環となります。

本検証では、コールセンターのオペレーターが問い合わせに対応する際、回答内容を効果的に作成する日立独自の「ユーザー確認技術」を用いた生成 AI を活用し、京葉銀行の Web サイトにおける公開情報に関する問い合わせに対し、生成 AI が正しい回答を作成できるかという回答精度を評価しました。「ユーザー確認技術」は、問い合わせ内容が不十分な場合でも、必要な情報を確認する質問を自動的に行い生成 AI が問い合わせの意図を正しく把握するよう設計されています。これにより、誤った回答を導くハルシネーションのリスクを軽減し、回答精度を向上する可能性を検証しました。

通常、RAG にデータを学習させるだけでは十分な正答率ではないことが多く、今回の検証も当初は 58%でしたが、「ユーザー確認技術」を活用することで、正答率が 86%となり 28%向上したことを確認しました。これを受けて、今後、オペレーターの負荷軽減や業務効率向上に加え、待ち時間の短縮による利用者の満足度向上が期待されます。日立は今後、

「ユーザー確認技術」を用いた生成 AI を金融機関に広く展開することで、コールセンターの人財不足や業務の属人化などの課題解決をめざしていきます。

背景

近年、金融機関では、非対面での問い合わせの増加やオペレーターの人財不足により、コールセンターの業務効率化やオペレーターの負荷軽減が求められています。さらに、業務の属人化により、オペレーターのスキル・経験の差によって問い合わせ対応の品質にばらつきがあるという課題もあります。これらは、待ち時間の長さや不適切な回答といった利用者の満足度低下につながるため、早急に改善することが不可欠です。また、チャットボットを問い合わせ対応に活用するケースもありますが、大量の FAQ を事前に作成する必要があるほか、ユーザーの複雑な言い回しへの対応が難しいという課題がありました。

これらに対し、近年は RAG を用いた生成 AI を活用することでコールセンター業務の効率化による、回答精度の向上が注目されています。しかし、質問者からの情報が不十分な場合に、誤回答やハルシネーションが発生する懸念があり、こうしたリスクへの対応が求められています。

京葉銀行においては、コールセンターでの利用者からの問い合わせのうち、Web サイトで公開されている情報に関する問い合わせが相当数を占めており、生成 AI の活用によるコールセンター業務の改善や利用者の満足度の向上にあたっては、これらの質問への回答精度の改善が課題となっていました。そのため、日立が「ユーザー確認技術」を適用し、本検証の実施に着手しました。

本検証の概要

本検証では、京葉銀行の Web サイト上に公開情報がある質問に対し、生成 AI が正しい回答を作成できるか確認することで、回答精度を検証しました。検証にあたっては、日立独自の「ユーザー確認技術」を用いた場合において、生成 AI による回答作成の精度が向上するか評価しました。

「ユーザー確認技術」は、質問に含まれる情報が不十分な場合、確認質問を途中段階で提示することで、生成 AI が質問の意図をよりの確に引き出すことが特徴です。その上で、質問者の意図に合った情報を Web サイトから引用し、回答を生成します。例えば、手数料の金額についての質問があった場合、生成 AI が「ATM 利用手数料」もしくは「振込手数料」など選択肢を提示することで、質問者の意図に沿った適切な回答に誘導します。従来の生成 AI では、情報が少ない場合や曖昧な質問に対しては、ハルシネーションのリスクがありましたが、「ユーザー確認技術」により、不足する情報を補完できることから、回答精度の向上が可能となります。

本検証の結果、日立の「ユーザー確認技術」を用いることにより、RAG にデータを Web サイト上の公開情報を学習させたのみの場合と比較して、回答正答率が 58%から 86%となり、28%の回答精度向上を確認しました。これにより、オペレーターが質問者の意図に沿って円滑に回答できるようになったことで、オペレーターの負荷軽減や業務効率化が可能となり、利用者においても待ち時間の短縮による、満足度向上が見込めます。

今後の展開

今後、日立は、今回検証した「ユーザー確認技術」を、京葉銀行におけるコールセンターの実業務に適用することをめざし、利用者の待ち時間短縮と対応品質の均質化による、より高品質なサービス提供を支援します。

また、日立は金融機関向けに、「ユーザー確認技術」を用いた生成 AI を強化し広く展開することで、Lumada 3.0 を通じてめざす人財不足や業務の属人化などの社会課題解決に加え、業務改善や顧客満足度の向上に貢献します。さら

に、今回検証したコールセンターの業務だけではなく、営業や審査業務の支援、システム開発の効率化など金融機関のさまざまな領域に生成 AI や AI エージェントを適用し、新たな価値創造を進めていきます。

日立製作所について

日立は、IT、OT(制御・運用技術)、プロダクトを活用した社会イノベーション事業(SIB)を通じて、環境・幸福・経済成長が調和するハーモナイズドソサエティの実現に貢献します。デジタルシステム&サービス、エネルギー、モビリティ、コネクティブインダストリーズの 4 セクターに加え、新たな成長事業を創出する戦略 SIB ビジネスユニットの事業体制でグローバルに事業を展開し、Lumada をコアとしてデータから価値を創出することで、お客さまと社会の課題を解決します。2024 年度(2025 年 3 月期)売上収益は 9 兆 7,833 億円、2025 年 3 月末時点で連結子会社は 618 社、全世界で約 28 万人の従業員を擁しています。詳しくは、www.hitachi.co.jp をご覧ください。

お問い合わせ先

担当：千葉、高島

株式会社日立製作所

金融システム営業統括本部

〒100-8220 東京都千代田区丸の内一丁目 6 番 1 号

お問い合わせフォーム：<https://www.hitachi.co.jp/finance-inq/>

報道機関お問い合わせ先

広報担当：下山

株式会社日立製作所

デジタルシステム&サービス統括本部 コミュニケーション戦略本部

080-9025-5736

E-mail：koho@itg.hitachi.co.jp