

2021年10月1日

三菱UFJモルガン・スタンレー証券株式会社
株式会社日立製作所
株式会社FRONTEO

**三菱UFJモルガン・スタンレー証券、音声認識やAIを活用した
お客さま対応のモニタリングシステムを導入
お客さま本位の業務運営の徹底に向け、コンプライアンス・リスクの管理を強化**

三菱UFJモルガン・スタンレー証券株式会社(取締役社長 荒木 三郎、以下 三菱UFJモルガン・スタンレー証券)は、株式会社日立製作所(執行役社長兼COO 小島 啓二、以下 日立)、株式会社FRONTEO(代表取締役社長 守本 正宏、以下 FRONTEO)の協力のもと、お客さま対応の通話を解析・モニタリングするシステム(以下、本システム)を導入しました。2021年10月1日より、本システムの運用を開始します。

音声認識技術とAIを用いた本システムにより、お客さまとの全通話内容をテキスト化して自動解析することが可能となり、コンプライアンスチェックを目的としたモニタリング業務の網羅性と検証精度を向上し、お客さま本位の業務運営の徹底をさらに強化します。将来的にはこの仕組みを活かし、通話内容のリアルタイムモニタリングや、会話に含まれるお客さまニーズの分析など、サービス品質のさらなる向上への取り組みも視野に入れています。

金融庁が「顧客本位の業務運営に関する原則」を公表して以降、安定的な資産形成には金融機関が顧客本位の業務運営につとめることが不可欠として、金融機関における営業活動の適切性を検証するモニタリング業務の重要性が高まっています。

三菱UFJモルガン・スタンレー証券では、お客さまへ適切なサービスを提供するため、通話記録のモニタリングを行っています。しかしながら、全国の本支店、コールセンター、担当者が持つ携帯電話などのお客さまとの会話は一日の総通話時間が数千時間分にも及ぶことから、実際に録音を聞いて分析する作業には多くの時間を要するほか、全ての対応履歴を検証することは困難となっていました。

三菱UFJモルガン・スタンレー証券は、三菱UFJフィナンシャル・グループのグループ共通指針である「MUFG フィデューシャリー・デューティー基本方針」に基づき、お客さま本位の業務運営に関する各種取り組みを徹底^{*1}しており、今回導入した新システムは、その一環となるものです。

本システムでは、日立の Lumada^{*2} ソリューションの一つである「音声デジタルソリューション」とFRONTEOのAIエンジン「KIBIT」を組み合わせ、通話音声の文字起こしから、チェック対象となるコンプライアンス・リスク箇所の抽出、モニタリング担当者への提供までを自動で行います。従来、通話内容の分析・記録作業に要していた時間を大幅に削減でき、全ての対応履歴を検査することが可能になるほか、モニタリング担当者の経験によらず客観的な解析と厳密で徹底したリスク管理が可能となります。

*1 お客さま本位の業務運営(三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券の取組内容)

https://www.sc.mufg.jp/company/sustainability/governance_fd.html

*2 Lumada: お客さまのデータから価値を創出し、デジタルイノベーションを加速するための、日立の先進的なデジタル技術を活用したソリューション・サービス・テクノロジーの総称。

■日立の「音声デジタルソリューション」について

「音声デジタルソリューション」は、コールセンターや営業所での対応などの通話音声の高度なテキスト化と、業務システムとの柔軟な連携を実現するソリューションです。欠損ゼロを追及した全通話自動録音システムと、日立独自の認識エンジンを搭載した音声認識システムを組み合わせ、録音データやリアルタイム通話からの高精度な全文テキスト化を実現します。

また、声の大きさやタイミング、速度などの非言語情報から会話の特徴を捉えることができるほか、業務システムや分析ツールへのスムーズなデータ連携を可能とし、音声データ利活用の効率化と高度化を支援します。

https://www.hitachi.co.jp/lumada/solution/lumada_s_010017.html

■FRONTEO の AI 技術「KIBIT」について

「KIBIT」は、専門家や業務熟練者が備える“暗黙知”を再現した独自の機械学習アルゴリズムを用い、キーワードに頼らずテキストを解析する人工知能です。高い自然言語処理技術を持ち、少量の教師データで短時間での高精度な解析が可能で、不正調査、知財戦略、技能伝承、危険予知等の分野で業務の効率化・高度化に貢献しています。

<https://www.fronteo.com/products/kibit/>

以上