

生成AI特集

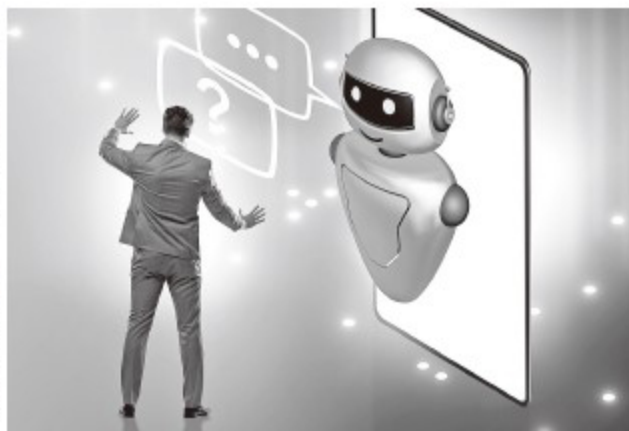
業務効率化や処理スピード向上を目的に、チャットGPTを始めとした生成人工知能(AI)の活用が金融機関でも進んでいる。契約書やメール文面の作成、コールセンターでの応対など、生成AIは複数の業務に高精度で対応し、人の代役を果たす。ある開発会社によると「生成AIによって人手が完全に不要となる業務も出てくる」という。今回の特集では、金融機関の問い合わせ対応やセキュリティ対策に生成AIを用いる2社を紹介する。

コールセンターで活用

トゥモロー・ネット(東京都)は、AIコミュニケーションプラットフォームを提供する。「CAT、AI(キャットエーアイ)」はボイスボットとチャットボットを同時に利用できるツールだ。聴覚と視覚を組み合わせたことで、複雑な問い合わせにもわかりやすく回答。対話も自然な

会話風にデザインされているため、AIに不慣れたユーザーも抵抗なく利用できる。すでにコールセンターで導入が進み、大手損害保険会社などが活用している。

7月には、追加機能として生成AIと連携した「CAT、AI GEN Bot(ジェンボット)」の提供を発表した。ユーザーの質問に対し、社内や各ツールに散在する情報を集約して返答する。外部のオープンデータを利用しないことで、ハルシネーション(事実と異なる情報の生成)の発生を抑制する。社内規定や福利厚生ガイドラインといった情報を検索して、社内のヘルプデスクとしての利用も見込まれる。外部からの問い合わせの場合、規定などの企



生成AIは複数業務に対応でき、金融機関の業務でも人の代わりになりうる

業機密情報への回答制限をかけることができる。金融機関ではFAQ(よくある質問)の代用として利用を想定。チャットGPT以外にも複数の生成AIエンジンと連携が可能で、より多くのユーザーが導入しやすくなっている。

マネロン調査を自動化

マネロンタリク調査や犯罪対策の自動化に生成AIを活用しているのが、SAS Institute Japan(東京都)だ。

同社の「Financial Crimes Analytics」は過去の疑わしい取引の届け出傾向を学習。検知された警告に当局への報告が必要となる「届け出確率スコア」とその根拠を

明示する。また、スコアや実際にマネロンである可能性を示した数値などは金融機関がすでに利用している対策ツールと自動連携することができ、これにより、機械学習モデルの精度を向上させ、手口の巧妙化に対応する体制を整える。

大手銀行グループは、

1月から本格的に運用を開始。不正取引の調査を自動化し、より効果的な分析につなげる。更に、各行で個別利用することで、取引先の特性に合った調査に活用中だ。今後は、リスクの高い領域に人的資源を割く「リスク

ベース・アプローチ」の高度化を推し進めていく。

紹介したサービスは詳

細資料をQRコードよりダウンロードできます。



処理速度と精度を向上

すく回答。対話も自然な

◆おとわり「インサイト」は休みます。