

平成29年6月19日

No. 17-170

株式会社 伊予銀行

PepperにQ&A検索アプリケーションを導入！

～ 銀行業界初！「人工知能の機械学習技術」と「オープンAPIによる音声認識技術」を活用～

株式会社伊予銀行（頭取 大塚 岩男）は、Pepperがお客さまのご質問にお答えする機能を導入いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

この機能強化は、東洋ビジネスエンジニアリング株式会社様（代表取締役社長 大澤 正典様）と株式会社いよぎんコンピュータサービス（社長 畠中 節男）のサポートのもと、オラクルが提供する「Oracle Service Cloud」と、「Google Cloud Speech API」を活用したQ&A検索アプリケーションを導入しております。

このアプリケーションの導入により、音声認識APIを活用してお客さまのご質問（音声）をテキストに変換し、ご質問や回答履歴などを学習する人工知能によるQ&A検索を通じて、お客さまに最適な回答案をご提示することを実現いたしました。

「人工知能の機械学習技術」と「オープンAPIによる音声認識技術」を活用したアプリケーションをPepperに導入する銀行業界初の取り組みです。

本アプリケーションを搭載したPepperはエミフルMASAKI支店と、平成29年6月19日にオープンする松山北支店で勤務いたします。

記

Q&A検索アプリケーションの導入

項目	内容
導入日	平成29年6月19日（月）
店舗	松山北支店、エミフルMASAKI支店
特徴	お客さまのご質問や回答履歴などを学習することで、最適な回答案をご提示 音声によるQ&A検索が可能

本件はソフトバンクロボティクス株式会社のPepperを活用し当行で独自に実施しているものです。

以上



困ったら、何でも聞いてくださいね

資料

1 .「Oracle Service Cloud」について

- (1) 人工知能を活用したQ & Aの検索サービスで、通常の検索サービスと異なり、膨大なお客様の検索内容や検索結果の閲覧実績情報などを人工知能が総合的に判断し、最適な回答案を表示する仕組み。
- (2) 当行では、平成 28 年 9 月より当行ホームページおよびコールセンターで活用している。

2 .「Google Cloud Speech API」について

アプリケーションのマイクを通して受信するユーザーの音声をテキストに変換でき、80 以上の言語と方言を認識する。

* Oracle と Java は、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。本文書は情報提供を唯一の目的とするものであり、いかなる契約にも組み込むことはできません。