

2023年2月27日

金融機関向けカスタマーサクセス高度化プロジェクト開始

～マイクロソフト最先端技術を活用し、金融機関向けカスタマーサクセスソリューションを高度化～

BIPROGYは、マイクロソフトの最先端技術を活用した新たな金融機関向けサービスで、デジタルとフィジカルが融合した新たな価値創出を目指す、カスタマーサクセス高度化プロジェクトを開始しました。

BIPROGYは、お客さま接点を支えるソリューションとして、フィジカル空間における営業店システムやタブレット、デジタル空間におけるバンキングアプリサービスや、エンゲージメントサービスなどを通じて、金融機関の顧客体験向上に努めてきました。

これらの知見をさらに進化させるため、マイクロソフトのAzure OpenAI Service、Azure Confidential Computingなどの技術を活用した、新たな金融機関向けクラウドサービスの検討をしていきます。

【背景】

国内金融機関は急速に進むデジタル化の波に乗り、アプリの導入や遠隔地対応など非対面のデジタル利用シーンを創出してきました。この目覚ましい顧客体験変化の一方で、対面で接することで把握することができた個人顧客の「顔の表情」や「声のニュアンス」、法人顧客の「事業の実情」や「ビジネス上の阻害要因の背景」が見えにくくなる弊害も出てきています。

また、金融機関においては、従来の業務効率化中心の働き方改革だけではなく、提案力強化や価値創出への取り組みが求められている状況ですが、これらの取り組みに必要となる人材、特にIT人材の不足が深刻な課題となっています。

【カスタマーサクセス高度化プロジェクト概要】

BIPROGYは長年に渡り、金融機関の窓口業務やアプリなどの顧客接点強化に取り組み、サービス体系RINZAの提供を通じ、多くのお客さまにAIやデータ活用のサービスを提供してきました。

この度、これらの取り組みや知見をさらに進化させるために、マイクロソフトの最先端技術を活用し、「より安心・安全なお金の管理」、「ひとりひとりのバックグラウンドに寄り添ったサービス提供」を目指した、金融機関向けの新たなクラウドサービスを検討していきます。

今後の具体的な取り組みとしては、金融機関の個人顧客に対しては、従来のインターネットバンキングでは実現が難しかった顧客の日常生活に溶け込ませた金融サービスの提供や、よりきめ細かく感情面も配慮してパーソナライズ化したサービスコンテンツ生成、よりハイセキュアな声紋認証、また、一社だけでなく複数金融機関同士で機密を保持しながら情報共有し、より高度な不正取引防止の仕組み作りなどの検討を行います。加えて、金融機関の法人顧客に対しては、企業間サプライチェーンについて機密性を保持し可視化、適切なタイミングでの資金提案など、持続的な事業運営の支援なども検討していきます。

これらの顧客価値サービスをカスタマーサクセスと位置づけ、先般発表した「ファイナンシャル・サービスプラットフォーム構想」のカスタマーサクセス領域として、各種ソリューションとの連携を強化していきます。

【活用するマイクロソフトの最先端技術】

本プロジェクトで活用する、マイクロソフトの技術は以下のとおりです。

① Azure OpenAI Service

OpenAI 社が提供するモデル群は「生成 AI」と呼ばれ、自然な文章や精巧な画像を創り出す人工知能技術を Azure 上でマネージドサービスとして提供する製品です。超大規模自然言語処理モデル GPT-3 モデルやプログラミング自動生成する Codex モデルなど最先端の AI モデルにアクセスできます。

<https://azure.microsoft.com/ja-jp/products/cognitive-services/openai-service/>

② Azure Confidential Computing

「機密コンピューティング」と呼ばれ、クラウドでの処理中に機密データを分離することができる。個人情報など機密性が高い情報を安全に処理することができます。

<https://learn.microsoft.com/ja-jp/azure/confidential-computing/>

③ Nuance Japan 株式会社

2022 年 3 月 4 日にマイクロソフトが買収した金融や通信事業者を始めとする幅広いエンタープライズやヘルスケア業界に強みを持つ対話型 AI のグローバルリーダー。Security AI（声紋認証）や、Conversational AI、Agent AI、Analytics AI など、さまざまな音声 AI サービスを提供します。

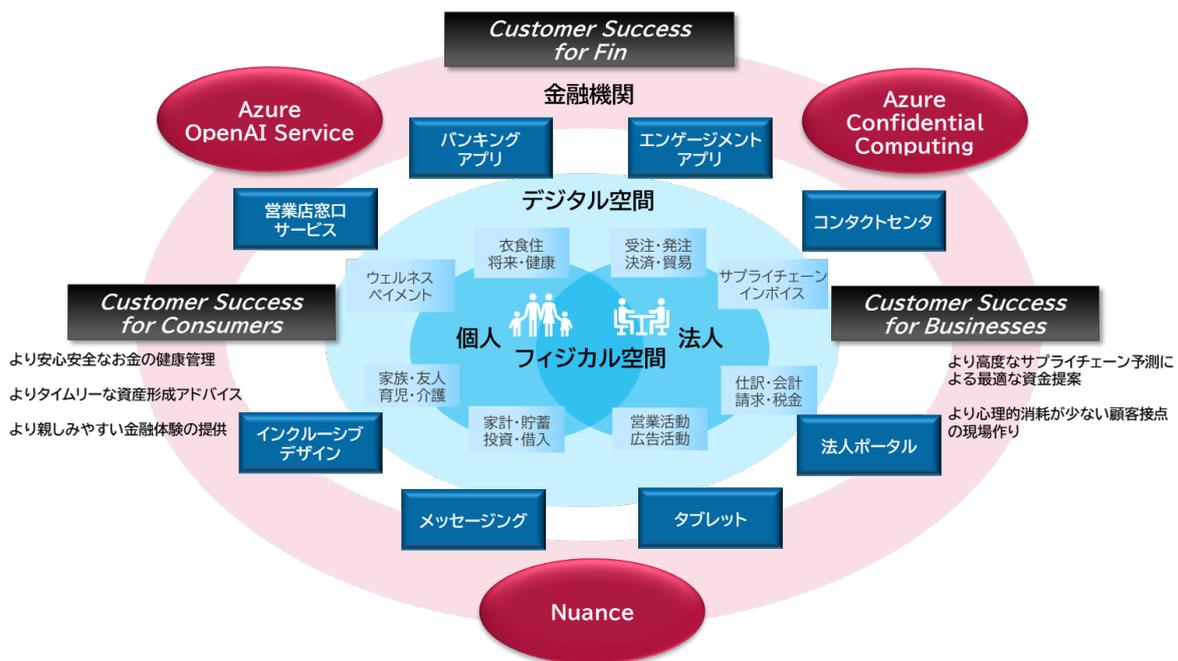
<https://www.nuance.com/ja-jp/index.html>



【今後の取り組み】

BIPROGY は、デジタルとフィジカルを合わせ多くの顧客接点を持つ金融機関の顧客ニーズに対応する戦略の実現に向け、日本マイクロソフト協力のもと、金融機関向け新クラウドサービスの検討を進めていきます。

<カスタマーサクセスサービス概要図>



以上

【エンドースメント】

日本マイクロソフト株式会社
業務執行役員 金融イノベーション本部長 藤井 達人氏

BIPROGY 様とマイクロソフトは、長年にわたり金融機関の DX 領域で協業関係を築いて参りました。その成果として、BIPROGY 様は 2021 年に日本で初めて銀行のコアバンキングシステムを Microsoft Azure 上で稼働する等、業界のリーダーとして最先端技術の取り込みと実践を精力的に行っておられます。

本発表を機に最先端技術の領域でさらに密接に協力し、金融サービス業界の DX を一層推進する新世代のソリューションを実現して参ります。

■ BIPROGY が提供するカスタマーサクセスサービス群

- ・ 課題解決を支援するデータ+AI Rinza
<https://www.biprogy.com/solution/biz/ai/index.html>
- ・ 次世代営業店システム BANK_FIT-NE
<https://www.biprogy.com/solution/lob/fs/bankfit/index.html>
- ・ 地域金融機関向け営業店づくり支援サービス COCOMFY
<https://www.biprogy.com/solution/lob/fs/cocomfy/index.html>
- ・ 笑顔があふれる銀行窓口 SmileBranch
<https://www.biprogy.com/solution/lob/fs/smilebranch/index.html>
- ・ 外国送金受付ワークフロー SurFIN
<https://www.biprogy.com/solution/lob/fs/surfin/index.html>
- ・ Moneythor パーソナライズ・レコメンデーションサービス
<https://www.biprogy.com/solution/lob/fs/moneythor/index.html>
- ・ 顧客体験型ネオバンクサービス Moven
<https://www.biprogy.com/solution/lob/fs/moven/index.html>
- ・ オープン API 公開基盤 Resonatex
<https://www.biprogy.com/solution/lob/fs/resonatex/index.html>

■ 関連リンク

- ・ ファイナンシャル・サービスプラットフォーム
<https://www.biprogy.com/solution/lob/fs/fsp.html>
- ・ 2023 年 2 月 10 日付 ニュースリリース
攻めと守りの IT 戦略を実現する「ファイナンシャル・サービスプラットフォーム」構想
https://www.biprogy.com/pdf/news/nr_230210_2.pdf

※Microsoft、Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

※記載の会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

※掲載の情報は、発表日現在のものです。その後予告なしに変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

<本ニュースリリースに関するお問い合わせ>

https://www.biprogy.com/newsrelease_contact/