

金融機関営業店における Azure OpenAI Service 活用の技術検証を実施

BIPROGY は、マイクロソフトの最先端技術を活用した「カスタマーサクセス高度化プロジェクト」※注の一環として、金融機関営業店窓口職員のコミュニケーションスキル向上への Azure OpenAI Service 活用の技術検証を実施し、評価を行いました。

顧客対応の質は顧客満足度を左右する大きな要因となっており、近年、顧客窓口を重要視する企業が増えています。本技術検証は、金融機関営業店窓口職員をユースケースとして、顧客窓口における Azure OpenAI Service 活用の有用性を検証しました。

BIPROGY は、本技術検証を通じて得られた知見を生かし、Azure OpenAI Service を活用した金融機関向け営業店関連サービス創出を目指し、さらなる技術の強化を推進していきます。

【背景】

近年、多くの金融機関において、営業店職員のコミュニケーション力の向上は大きな課題の一つとなっています。スマートフォンアプリなどの普及により多くの手続きがセルフ化されたことに伴い、相談対応スキルが求められるローカウンター業務に人員リソースが移行されつつある一方、相談対応ノウハウは一部のベテラン職員に属人化するなど、ノウハウの継承や標準化が進んでいない金融機関が多い状況です。営業店への来店客が減少傾向にある中、営業店職員のコミュニケーションスキルを向上させ、貴重となった対面での顧客との接点を、信頼関係を構築する機会とすることは大きな差別化要素となり、Life Time Value（顧客生涯価値）の向上に導くことが期待されます。

【技術検証の概要】

本技術検証では、経験の浅い営業店窓口職員を対象とし、顧客からの相談対応への支援機能として提供する以下3点について、Azure OpenAI Service を活用した言語生成 AI による実現可能性および技術的なフィージビリティ（実行可能性）の確認を行いました。

- 顧客情報のサマライズ、現状把握
- 顧客ニーズを深掘りするためのヒアリング事項の推奨
- 顧客ニーズに合った商材/サービスの推奨

上記の機能は、Azure OpenAI Service が以下のインプット情報を参照して、顧客情報のサマライズや推奨事項の出力を行います。

- 顧客属性情報 : 性別、年齢
- 顧客との会話内容 : 過去の会話内容（交渉履歴）、当日の会話/ヒアリング内容
- 取引情報 : 口座残高、入出金明細、各種商材の契約有無

<相談対応支援機能画面イメージ>

顧客情報のサマライズ/ヒアリング事項の推奨

お客様の現状把握																						
取引状況	口座残高及び残高の推移 (前年6か月) <table border="1"> <thead> <tr> <th>口座種別</th> <th>収入</th> <th>支出</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022年2月</td> <td>750,000</td> <td>300,000</td> </tr> <tr> <td>2022年3月</td> <td>480,000</td> <td>300,000</td> </tr> <tr> <td>2022年4月</td> <td>1,480,000</td> <td>300,000</td> </tr> <tr> <td>2022年5月</td> <td>1,480,000</td> <td>300,000</td> </tr> <tr> <td>2022年6月</td> <td>1,340,000</td> <td>300,000</td> </tr> <tr> <td>2022年7月</td> <td>1,320,000</td> <td>300,000</td> </tr> </tbody> </table>	口座種別	収入	支出	2022年2月	750,000	300,000	2022年3月	480,000	300,000	2022年4月	1,480,000	300,000	2022年5月	1,480,000	300,000	2022年6月	1,340,000	300,000	2022年7月	1,320,000	300,000
	口座種別	収入	支出																			
2022年2月	750,000	300,000																				
2022年3月	480,000	300,000																				
2022年4月	1,480,000	300,000																				
2022年5月	1,480,000	300,000																				
2022年6月	1,340,000	300,000																				
2022年7月	1,320,000	300,000																				
特筆すべき事実 ・ 2022年5月31日: 80,000円 トヨタシバン 注方履歴の判別状況 <table border="1"> <thead> <tr> <th>借入ローン</th> <th>自動車ローン</th> <th>NISA</th> <th>iDeCo</th> <th>投資信託</th> <th>生命保険</th> <th>損害保険</th> <th>学費保険</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> </tr> </tbody> </table>	借入ローン	自動車ローン	NISA	iDeCo	投資信託	生命保険	損害保険	学費保険	なし	なし	なし	なし	なし	なし	なし	なし						
借入ローン	自動車ローン	NISA	iDeCo	投資信託	生命保険	損害保険	学費保険															
なし	なし	なし	なし	なし	なし	なし	なし															
これまでの会話内容	・ 駅前の賃貸マンションに住んでいる。家賃は12万円。手狭になってきている ・ 節約しているため、徐々に口座残高は減ってきている																					
ヒアリング推奨事項	・ 駅前の賃貸マンションのようにお考えですか？ ・ 家賃はいくらぐらいの範囲をいつまでも住みたいとお考えですか？ ・ 駅裏に付いた飲食店として行っていることはありますか？ ・ 2022年6月の支出の内訳を教えてください。関係会社に借入の支出がありますが、借入の返済はありますか？																					
ヒアリング結果	・ 子どもは高校までは公立、大学からは私立でもよい、お金は不安 ・ 持家は子どもが卒業になるまでに、4千万円前後 ・ 食費は毎月10万程度はかかるとは思っていない ・ 6月の支出は自動車ローンのボーナス払い以外、貯蓄自動車を購入																					

商材/サービスの推奨

お客様への提案	
提案すべき商材/サービス ・ 投資信託 中長期の資産運用をすることで、老後の資金計画に役立つ提案を提案しましょう ・ 自動車ローンの借り換え 現在契約している自動車ローンの利率を確認し、当座より高いようであれば借り換えを提案しましょう	<input type="checkbox"/> 投資信託 <input checked="" type="checkbox"/> サンプル銀行マイカーローン 金利に優れる点
手続書内容 ・ サンプル銀行カードローン 借入確認	<input type="checkbox"/> 投資信託 幅広いファンドラインナップの中からお客様の投資スタイルに合わせてお選びいただけます。 <input checked="" type="checkbox"/> サンプル銀行マイカーローン 金利に優れる点

【技術検証の結果概要】

本技術検証では、以下を検証項目として各機能の実現における Azure OpenAI Service の利用可否、および出力精度の確認を行いました。概ね期待通りの結果を得ることができ、各機能の実現が可能であると評価しました。（BIPROGY が作成したサンプルデータをインプット情報として利用）

No.	機能	出力情報	評価結果
1	顧客情報のサマライズ	取引状況の要約、インサイト提示	○
2	顧客情報のサマライズ	過去の交渉履歴の要約	◎
3	ヒアリング項目の提案	ヒアリングすべき事項の推奨	○
4	商材/サービスの提案	提案すべき金融商品の推奨	◎

なお、本技術検証の詳細については、以下のサイトを参照ください。

- ・ホワイトペーパー「金融機関営業店における Azure OpenAI Service の活用」
<https://form.biprogy.com/public/seminar/view/28166>

【今後の取り組み】

本技術検証を経て、相談対応を得意とする職員のノウハウを簡易的に形式知化し、Azure OpenAI Service が参照することができるようになると、回答精度の向上とともにノウハウの共有、継承、標準化という課題を解決することが可能となることを今後の Azure OpenAI Service の活用に向けた示唆として得ることができました。引き続き、ノウハウの形式知化と Azure OpenAI Service による共有についても、金融機関の協力を得ながら実証実験を進めていきます。

以上

※注：カスタマーサクセス高度化プロジェクト

2023年2月に開始した、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するプロジェクトです。

■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/カスタマーサクセス高度化プロジェクト
<https://www.biprogy.com/solution/service/fsp.html#sec1-3>
- ・2023年2月27日付ニュースリリース
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
https://www.biprogy.com/pdf/news/nr_230227_2.pdf
- ・Azure OpenAI Service スターターセット Plus
<https://www.biprogy.com/solution/service/rinzatalkplus.html>

※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。

※その他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/