

平成 30 年 7 月 2 日  
商 工 中 金

## AI(人工知能)を活用した照会応答業務の実証実験の開始について

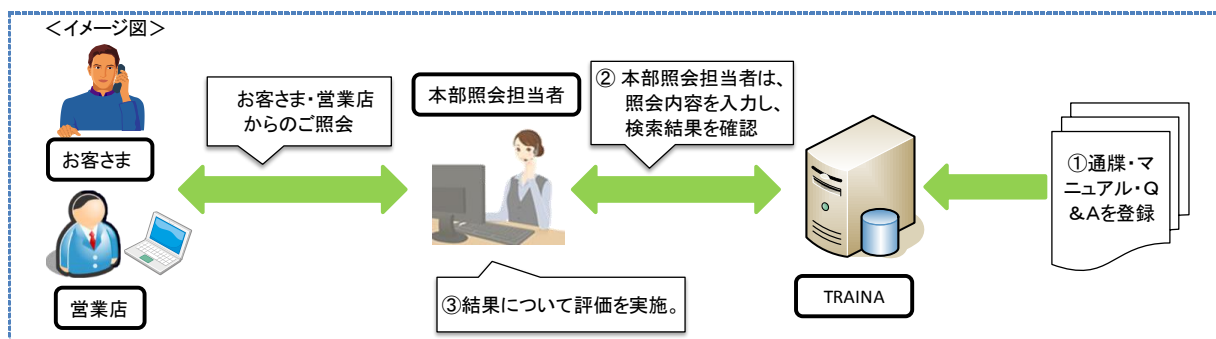
商工中金（代表取締役社長：関根正裕）は、お客さまや営業店からの照会応答業務の迅速化、効率化を図るため、このたび、株式会社野村総合研究所（代表取締役社長：此本臣吾）と連携し、AIソリューション「TRAINA/トレイナ」の技術を活用した実証実験を開始しました。

「TRAINA」は、事務マニュアルやQ&Aの文書データをAIが解析し、お客さまや営業店からの照会に対し、最も有効な回答を導くシステムです。これにより、本部照会担当者の事務マニュアル等の検索負担が軽減されるなど、業務の大幅な生産性向上が見込まれます。

将来的には、各種照会に対する「TRAINA」の回答精度を高め、営業店が本部照会担当者に問い合わせることなく正確な回答を確認できることを目指しています。これにより、お客さまからのご照会についても、クイックレスポンスを実現し、より一層のサービス向上に努めてまいります。

### 1. 実証実験の概要

- 実施期間 平成 30 年 6 月から約 7 ヶ月間
- 実施手順
  - 「TRAINA」が学習するためのデータとして、事務マニュアルや過去のQ&Aを取り込みます。
  - 営業店から問い合わせの都度、本部照会担当者がその内容を「TRAINA」に入力し、探索形式や対話形式による絞り込みにより、有効な文書を導き出せるかを確認し記録します。
  - 一定期間経過後に、問い合わせへの対応時間が短縮できたか（効率性）、有効な文書を導き出せたか（正確性）の検証を行います。



### 2. 今後の展開

本件の結果をもとに、順次、対象業務を拡大するなど、その他の分野においても、AIを活用したお客さまニーズへの対応を一層強化してまいります。