

平成 29 年 4 月 24 日  
株式会社 鹿児島銀行

## 人工知能（A I）を活用した実証実験の開始について

鹿児島銀行（頭取 上村基宏）は、株式会社野村総合研究所（社長 此本臣吾）と人工知能（A I）を活用した本部における照会業務対応にかかる実証実験を開始しますので、下記のとおりお知らせします。

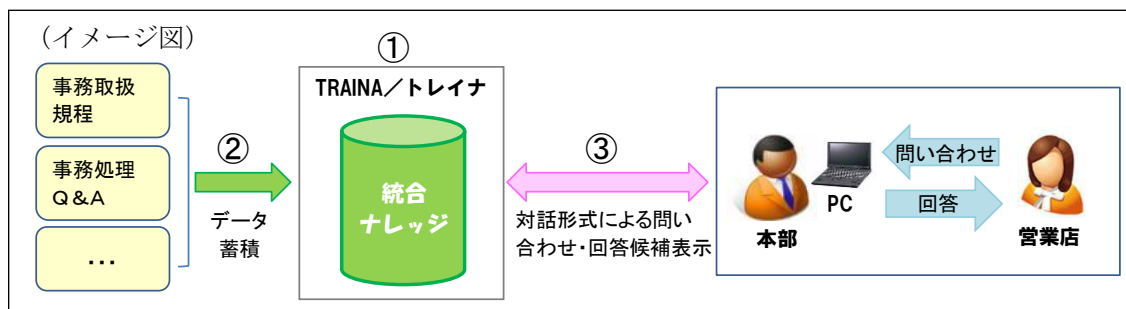
記

### 1. 目的

本部における営業店からの問い合わせに対する回答業務の効率化を図り、正確・迅速な事務処理の実現を目指します。これにより、お客さまの窓口での待ち時間短縮など、より一層のサービス向上に努めます。

### 2. 実証実験の概要

- ①日本語解析に優れた株式会社野村総合研究所のA I ソリューション「TRAINA／トレイナ」を利用します。  
《期間》平成29年5月下旬から約3ヶ月間
- ②「TRAINA／トレイナ」が回答するためのデータ（統合ナレッジ）として、事前に事務取扱規程や過去に問い合わせのあったQ&Aなどを取り込みます。
- ③営業店から問い合わせを受けた本部部署の担当者は、「TRAINA／トレイナ」から対話形式により最適な回答を導き出し、営業店へ回答します。（担当者の事務レベルに依存しない回答内容の標準化・迅速化）



### 3. 今後の展開

本実証実験の結果をもとに、対象業務の拡大や回答内容の精度向上に取組み、A I を効果的に活用してまいります。

以上

【本件に関するお問い合わせ先】  
鹿児島銀行 事務統括部 事務改革グループ  
TEL：099-230-0311（ダイヤルイン）  
システム部 システム開発グループ  
TEL：099-257-3293（ダイヤルイン）