

### ①金融機関のオペレーション革新

#### 【NTTデータ・りそな銀行】コミュニケーションロボットによる顧客対応支援

金融機関の基幹システムにおいては、NTTデータが勘定系システムの構築を行う等、長年の実績を有しているが、近年では、金融機関の業務効率化に向けて、先進的なテクノロジーを活用したソリューションも展開している。2015年のりそな銀行との実証実験もその一つである。この実験では、豊洲支店（セブンデイズプラザとよす）において、センサーとクラウドロボティクス基盤を活用したコミュニケーションロボットによる「顧客対応支援」の実現に向けた検証が実施された。

実証実験では、2つの技術的革新が試みられた。一つは、天井に取り付けられた高感度センサーによる来店者の検知システムである。これにより、執務室で業務を行っている行員へリアルタイムで通知を送り、少人数での効率的な店舗運営を可能とした。もう一つは、来店者を検知したセンサーとコミュニケーションロボットの連携による、自動的な顧客対応である。「いらっしゃいませ」などの声かけから始まり、基本的な案内業務をロボットが担うことで、行員の業務負担を軽減することをめざした（図表2-3-18）。

#### 【NTTコミュニケーションズ・みずほフィナンシャルグループ】市場商品の取引データ入力自動化システム

2019年4月には、NTTコミュニケーションズがみずほフィナンシャルグループ、みずほ銀行、みずほ情報総研と共同で、市場商品の取引データ入力を自動化する音声入力システムを開発した。このシステムは、NTT研究所が開発

したAI技術「corevo」をベースとしており、深層学習に基づく音声認識処理技術を応用した高精度音声認識エンジンを搭載している。特筆すべき点は、金融市場特有の専門用語や慣用表現に対する高い認識精度である。市場における国債、資金取引等の売買では、独特の用語や言い回しが使用されるが、システムはこれらを正確に認識し、テキストデータとして変換することができる。さらに、市場慣行となっている用語や言い回しを継続的に学習・更新する機能を備えており、市場で取り扱う多様な商品や複数の取引管理システムへの対応を可能としている。2019年3月からの市場バンキング業務での運用開始以降、全取引の約7割について取引データ入力の自動化を実現した。取引内容の正確な記録と保存が要求される金融業務において、この自動化システムは重要な役割を果たしている。

### ②決済・クラウドサービスの拡充

#### 【NTTデータ】OpenCanvas（金融機関向けAPI管理クラウドサービス）

2017年に開発されたNTTデータのクラウドサービス「OpenCanvas」は、金融機関のDXを支援する重要な基盤となっている。各種APIならびにAPIの管理機能等を備え、35年以上にわたって全国ほぼすべての金融機関で利用されているANSERのシステム基盤や運営ノウハウを活用することで、高い信頼性を実現している。

OpenCanvasの特徴は、本人認証機能や金融機関システムとの接続基盤を標準で提供している点にある。これにより金融機関個社での対応が難しいAPI連携による利便性の高いFinTechサービスの創出支援、セキュアな環境でのサービス提供等を実現し、大幅なコスト削減と迅速なサー

図表2-3-19 ▶OpenCanvasのサービスイメージ



出所：NTTデータ「金融機関向けクラウドサービス『OpenCanvas™』の提供について」（2017年5月12日）