

2015年10月14日
株式会社みずほ銀行

【FinTech】 Simple Emotion×みずほ銀行
コールセンターの高度化に向けた取り組みについて
～音声感情認識技術の活用～

株式会社みずほ銀行（頭取：林 信秀）は、本日、シリコンバレーに本社を置く Simple Emotion 社（CEO：Matthew Fernandez、以下「SE 社」）と、コールセンターにおけるオペレーターのさらなる対応品質向上を目的に、SE 社の音声感情認識技術のみずほ銀行のコールセンター業務へ試行導入することに合意しました。今回の SE 社との試行は邦銀初の試みとなります。

SE 社は、スタンフォード大学生の Matthew Fernandez 氏とマサチューセッツ工科大学学生の Akash Krishnan 氏が 2012 年に共同設立したベンチャー企業です。

SE 社の音声感情認識技術は、人の声の周波数などから、話者の感情を、どの言語でも識別することが可能です。SE 社はその技術の活用領域をコールセンターだけでなく、ロボティクス、ヘルスケア等の幅広い分野とし、各社の業務特性にあったソリューションの提供を行っています。

当行は、本年 2 月よりコールセンターにおいて IBM Watson テクノロジー（※1）を導入し、「より正確」かつ「よりスピーディー」な対応の実現を目指しております。今般、SE 社の高い技術力をコールセンターに活用することで、オペレーターの更なる対応品質向上を目指します。

また、将来的には、お客さまとのコミュニケーションにおいて、IBM Watson テクノロジーと連携させた最適な One to One 対応や、店頭やロボットなどの他チャネルへの活用を展望してまいります。

当行は、今後も、先進的な IT 技術を持つ国内外の企業との連携に積極的に取り組み、利便性の高いサービスを提供することで、お客さまのニーズにお応えしてまいります。

- ※1 質問や対話に基づいて、タイムリーに的確な回答を導き出すためのコグニティブ・コンピューティング（※2）の基盤。学習機能を備えており、経験を重ねる中で自律的に回答の精度を高めていくことができる。
- ※2 コグニティブ・コンピューティングとは情報を分析し、学習や推論を行い、アクションに結びつける、といった人間の認知的活動の実現を目指したコンピュータ技術。

以上