

2016年2月26日
株式会社みずほ銀行
日本アイ・ビー・エム株式会社

【FinTech】コグニティブ・システム×ロボティクス

IBM Watsonとロボットの融合による新たなおもてなしへの挑戦

～世界に先駆けたお客さまサービスの変革～

株式会社みずほ銀行（頭取：林 信秀、以下「みずほ銀行」）と日本アイ・ビー・エム株式会社（社長：ポール与那嶺、以下「日本IBM」）は、本日、IBM Watson（※1）テクノロジーを活かした新たな取り組みを協働して開始することについて合意しました。具体的には、IBM東京基礎研究所が開発した共通ロボティクス基盤（※2）を活用し、世界に先駆けて、ロボットを使用したサービス提供を実用化していきます。これは2015年2月よりみずほ銀行コールセンターで稼働しているIBM Watsonテクノロジーの活用ノウハウを大幅に進展させるものです。

一般に活用されているロボティクス技術で操作できる商用ロボットは、特定の用途に特化しており、新たな業務対応やロボット同士の連携など、柔軟性や拡張性が低いことが現在大きな課題となっています。

今回の取り組みは、IBM東京基礎研究所が新たに開発した共通ロボティクス基盤を活用することで、人とロボットの円滑なかかわり合いを促進することに加え、複数のロボットの連携を可能にします。また、この共通ロボティクス基盤を通じIBM Watsonと連携したロボットは、音声認識、画像認識、自然言語解析、感情洞察などのコグニティブなアプリケーションを活用することができます。

今回、みずほ銀行は、ロボットの銀行業務対応の高度化に向け、本年5月より、日本IBMの共通ロボティクス基盤と連携したソフトバンクロボティクス株式会社（社長：富澤 文秀）が提供する人型ロボット Pepper を支店に新たに配置し、宝くじに関する照会対応を開始する予定です。Pepper と連携した IBM Watson が、みずほ銀行のホームページ等にある最新情報を自動解析し、自発的にその場に適したご案内を行うことで、店頭サービスにおける新たなおもてなしの実現を目指します。

みずほ銀行では、いち早く、内外の環境変化に対応して機動的に新たなビジネスを創出していくため、2014年4月に「インキュベーション室」を設置して以降、最先端の技術応用により新たな顧客体験を生み出すプロジェクトを推進してきました。今回の取り組みにより得られる知見や最新の技術を取引処理やコンサルティングといった業務に拡張、モバイルやATM等、ロボット以外のあらゆるチャネルでの活用を検討し、これまでにはない新たな顧客体験を提供していきます。

日本IBMは、2015年10月からIBM東京基礎研究所に「コグニティブ・ロボット・イノベーション・ラボ」を創設し、IBM Watsonをはじめとするコグニティブ・システム（※3）とロボットを組み合わせることで、情報を分析、認識、学習し、人との自然な対話を目指した産業改革への取り組みを進めています。今後、お客さまがコグニティブ・システムを活用して、新しいビジネスモデルや業務領域を創出していただけるよう、幅広く協業を推進していきます。

※1 IBM Watsonとは、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・システム（※3）のひとつ。経験を重ねることで回答の精度を高めていくことが可能。

※2 共通ロボティクス基盤とは、人とロボット等の対話やロボット同士の連携をIBM Watson等の外部サービスを使いながら動作制御・管理を担う共通基盤ソフトウェア。

※3 コグニティブ・システムとは、膨大なデータを理解し、大規模に学習し、目的を持って推論し、人と自然にかかわり合う新たなコンピューター・システム。

以上