



## 米国シリコンバレーでの「CUI」に関する実証実験について

### ～邦銀初Amazon EchoやFacebook botを活用した新しいチャネル・コミュニケーション～

株式会社みずほ銀行（頭取：林 信秀、以下「みずほ銀行」）は、株式会社電通国際情報サービス（代表取締役社長：釜井 節生、以下「ISID」）、株式会社野村総合研究所（代表取締役社長：此本 臣吾、以下「NRI」）と連携し、このたび、「Facebook bot（※1）」を活用した新しいコミュニケーションサービスならびに「Amazon Echo（※2）」を活用した新しいバンキングサービスに関する実証実験を米国シリコンバレーにて実施しました。

「CUI」とは「Conversational UI」の略で、AI（人工知能）を活用しながら、お客さまと対話形式で金融情報をご案内したり、各種金融サービスを提供する次世代のチャネル・コミュニケーション方法で、「WEB」、「アプリ（Apps）」に続く、次世代のインターネット基盤として注目されています。

実証実験にあたっては、みずほ銀行、NRI と ISI-DENTSU OF AMERICA, INC. が現地でプロトタイプを開発し、CUI 分野の先駆的スタートアップ企業である ChatCenter i0 を提供する米 AppSocially Inc.、シリコンバレーを拠点に世界 50 ヶ国 1,500 社以上に出資するベンチャーキャピタル 500Startups、大企業のオープンイノベーションを推進するベンチャーキャピタル WIL, LLC. 等の最先端の業界知見や実際にヒアリング等の協力も仰ぎながら実施しました。

みずほ銀行、ISID および NRI は、スマホ、タブレット、ウェアラブル端末向けサービスや「みずほ Messenger」など、新しいチャネル、コミュニケーションの開拓、実現を通じて、お客さまにとっての利便性 No. 1 を追求してきましたが、引き続き、これらの取り組みを加速していきます。

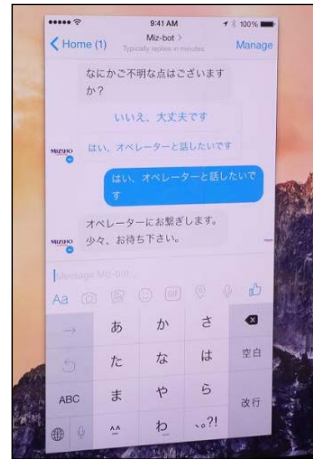
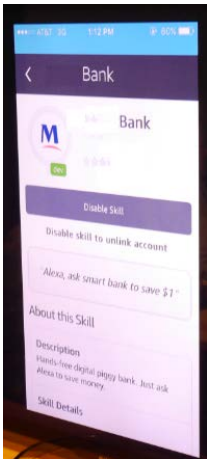
|   | 領域           | 実証実験の概要                                                                                                                                    |
|---|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Facebook bot | みずほ銀行ホームページ上で、Facebook bot と呼ばれるチャット形式による自動応答機能を活用し、新規口座開設等の手続についてお客さまにご案内するプロトタイプ（Chat bot）を開発。既にサービス提供中の有人チャット「みずほ Messenger」に接続して利用も可能。 |
| 2 | Amazon Echo  | Amazon Echo（日本未発売）とみずほ銀行のスマートフォン向けみずほダイレクトアプリを連携させ、音声による操作で、預金口座の残高照会等を実施可能なプロトタイプを開発。第一弾として、日本からの米国出張者向けのサービス展開（試行）等を展望中。                 |

（※1）Facebook bot ： Facebook 社が開発、提供している自動応答のサービス。人工知能を活用して、テキスト等で入力された情報を解析、処理し、最適な内容を回答するような仕組み、プラットフォーム。

（※2）Amazon Echo ： Amazon 社が開発、提供している音声を介したコミュニケーションサービス。2015 年 6 月、米国にて一般販売が開始（日本では未発売）。音声で話しかけると、音声をテキスト情報に変換し、人工知能が情報を解析、処理し、最適な内容を音声で応答するような仕組み。

## 実証実験 in Silicon Valley

### 【写真1】Amazon Echo、Facebook bot の実証実験 in 500Startups



(左上・右上) 500Startups とのプロトタイプに関する議論 (左下)Amazon Echo のマーケット(Skill)に仮搭載したみずほアプリ  
(左下の中央左)AmazonEcho を活用した音声によるバンキング実験 (右下二つ)Facebook bot を活用した口座開設の画面案

### 【写真2】 Amazon Echo、Facebook bot 実証実験 in WiL



(左・右上) WiL におけるプロトタイプに関する議論、フィードバック等  
(右下)AmazonEcho による音声を通じたバンキングサービスと連動させた画面表示デモ(預金口座の残高表示)

以上