

2019年8月27日

米国 Clinc の自然言語処理技術を活用した共同実証実験の開始について ～金融サービスにおける音声ユーザーインターフェースの高度化を目指す～

株式会社みずほ銀行
株式会社NTTデータ

株式会社みずほ銀行(頭取:藤原 弘治、以下「みずほ銀行」と)と株式会社NTTデータ(代表取締役社長:本間 洋、以下「NTTデータ」)は、このたび、Clinc,Inc.(本社:米国・ミシガン州、CEO:Jason Mars、以下「Clinc」)の自然言語処理技術を活用し、新しい顧客接点のあり方の基礎研究として、音声入力インターフェース(※1)の採用を想定した共同実証実験を2019年8月より開始します。

【背景】

近年、金融機関においても、モバイル端末におけるユーザーインターフェースとして、音声操作への注目が世界的に高まっており、自然かつ効率的なユーザーインタラクション(※2)が期待されています。

また、こうした背景に加え、金融サービスのグローバル展開に向けた多言語対応を視野に入れ、実証実験を行います。

なお、Clinc とは、多言語展開を可能とする高度な自然言語処理技術と金融分野における豊富な実装経験を持つことから、協業することとなりました。みずほ銀行の金融業務知見、NTTデータの金融機関システムとの連携基盤および長年の自然言語処理技術に関する研究と導入で培った知見といった強みを生かし、店頭、コールセンター、インターネット、スマートフォンアプリで対応していた業務における、音声インターフェース導入の早期実現を目指します。

【概要】

実証実験では、主に『J-Coin Pay(ジェイ コイン ペイ)』の操作時に、音声入力での操作を行い、言語認識精度やユーザーの操作性について確認します。言語認識精度においては、Clinc の AI エンジンのトレーニングを行い、日本語特有の口語的表現に対する認識精度や AI エンジンの学習コストという観点から検証します。ユーザーの操作性においては、従来のパソコンやスマートフォンの操作よりもストレスフリーで直感的なインタラクションが可能かという観点から検証を行います。

音声入力インターフェースの開発においては、Clinc が提供する言語認識エンジンおよびアプリケーション開発プラットフォームを使用し、NTTデータが Clinc と協力してプロトタイプ開発および評価・チューニングを行います。

【実証実験の概要】

期間 :2019年8月～2019年9月

内容 :『J-Coin Pay』のアカウント登録、割り勘等の機能を使用する際、関係者がデモ環境にて音声操作により情報入力を行い、日本語における言語認識精度やユーザーの操作性について分析・検証

【各社の役割】

みずほ銀行 :ユーザーに対して提供する音声 UI/UX(※3)の設計、言語認識精度やユーザーの操作性検証および AI エンジンのトレーニング

NTTデータ :プロトタイプ開発および AI エンジンのトレーニング、日本語の自然言語処理に関する精度チューニング

Clinc :言語認識エンジンプラットフォームの提供およびみずほ銀行とNTTデータに対する技術トレーニング

【今後について】

みずほ銀行とNTTデータは、本実証実験の結果をもとに、『J-Coin Pay』などのサービスに対する音声インターフェース導入の早期実現を目指します。

- (※1) キーボード打鍵や画面タッチをすることなく、音声のみで情報が反映される基盤サービス。
- (※2) ユーザーの動作に対して起こるアクション、人間とコンピューター間の対話のこと。
- (※3) ユーザーインターフェース／ユーザーエクスペリエンス。ユーザーの操作性および操作、サービスなどによって得られるユーザー体験のこと。

*その他の商品名、会社名、団体名は、各社の商標または登録商標です。

【参考】

Clinc, Inc. とは

米国・ミシガン州を拠点とする、北米音声 AI 分野において過去最大規模の資金調達をしている全米注目の IT スタートアップ企業。AI による高度な自然言語処理技術をベースに、少量の学習データによる日本語含む多言語対応と金融機関の業務に特化したアプリケーション開発プラットフォームを有する。

Clinc オフィシャルサイト: <https://clinc.com/>

『J-Coin Pay(ジェイ コイン ペイ)』とは

みずほ銀行が提供する『J-Coin Pay』は、『送る』、『送ってもらう』、『支払う』というお金に関するさまざまな行為がスマホ上で完結できることに加え、全国 57 の金融機関と接続し、預金口座との入出金(“(アプリに)チャージ/口座に戻す”機能)についても、スマホ上のアプリを使い、『いつでも・どこでも・無料』で、できるサービスです。

『J-Coin Pay』ブランドサイト <https://j-coin.jp/>