

2014年11月6日
株式会社みずほ銀行
日本アイ・ビー・エム株式会社

次世代チャネル構築に向けた取り組みについて ～ Watsonテクノロジーの活用～

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：マーティン・イエッター、以下「日本 IBM」）は、このたび、次世代チャネル構築を目的に、音声データをテキスト化する音声認識技術、および IBM の保有する Watson テクノロジー（ 1 ）や関連技術を組み合わせ、コールセンターや銀行窓口でのお客さま対応等でタイムリーに有益な情報を提示するシステムを共同で構築することに合意しました。

- 1 Watson テクノロジーとは、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・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。

みずほ銀行は、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、次世代チャネルを起点とする新ビジネス創造、およびオムニチャネル化によるサービス向上を検討しております。その中で、音声認識技術、および IBM が推進するコグニティブ・コンピューティングの基盤である Watson テクノロジーを組み合わせたシステムを構築することにより、音声から得られる新たな情報と既存取引情報や最新金融情報との融合、情報分析力の飛躍的向上、より深度あるお客さまニーズの把握、あらゆるチャネルにおける One to One かつタイムリーなサービス提供の実現を目指し、今回のシステム構築合意にいたりました。

みずほ銀行と日本 IBM は、システム構築合意の第一弾として、みずほ銀行のコールセンター業務に本件システムを導入し、照会に対して的確かつスピーディーに回答ができるような体制を構築いたします。

みずほ銀行は、引き続き、お客さまとの接点がオムニチャネル化することを視野に入れ、次世代に向けたチャネルの高度化を図るとともに、新たな商品・サービスの開発に取り組んでまいります。

日本 IBM は、蓄積された実績と最先端の技術を通じて、お客さまの成功を長期的に支援してまいります。

以上