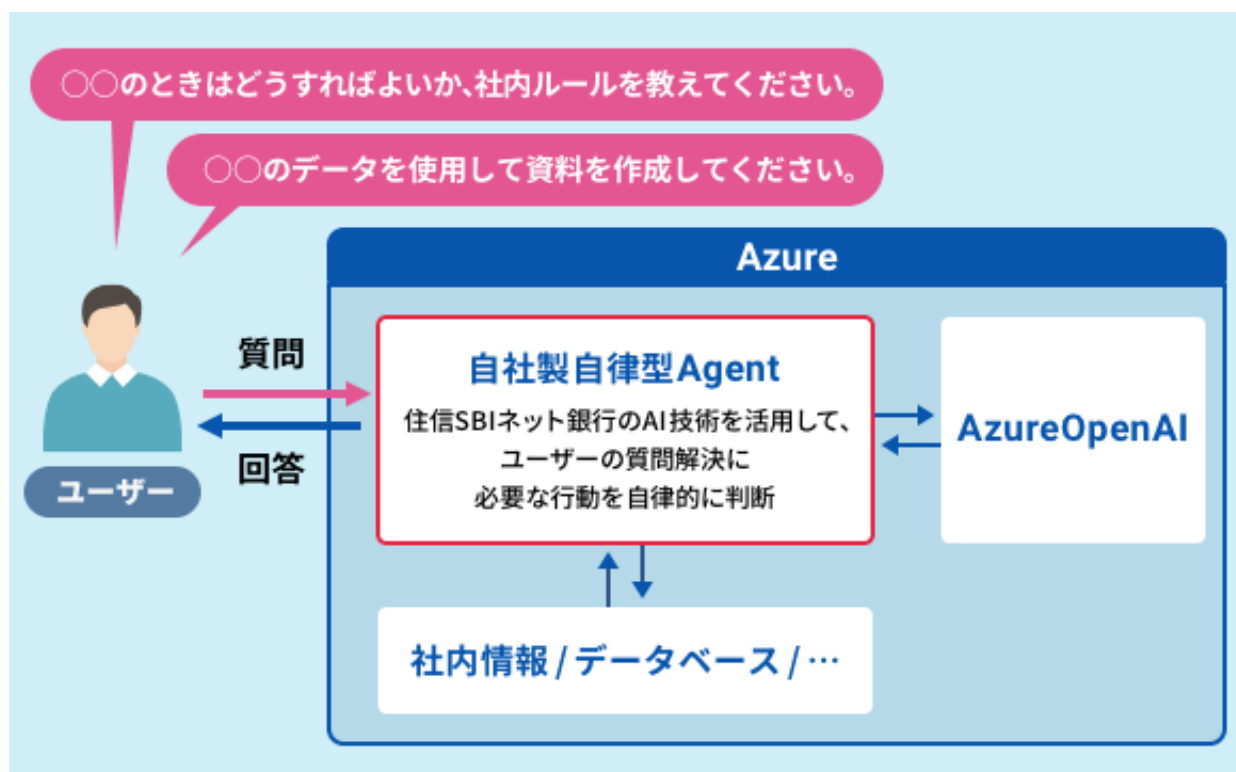


2023年6月19日
住信SBIネット銀行株式会社

ChatGPT 等の大規模言語モデルを活用した 業務改善を目的とする実証実験の開始について

住信 SBI ネット銀行株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長（CEO）：円山 法昭、以下「住信 SBI ネット銀行」という）は、2023 年 6 月より、ChatGPT などの大規模言語モデルを活用した業務改善および AI モデルの高度化を目的とした実証実験を行います。



■概要

昨今、金融業界でも自然言語処理を活用する動きが見られておりますが、なかでも大規模言語モデルは有望なテクノロジーとして世界的に注目を集めています。

住信 SBI ネット銀行はネット専門銀行として培った経験・ノウハウを生かして、マイクロソフト社の Azure OpenAI Service（※）を活用し、銀行業務への大規模言語モデルの活用に向けた実証実験に取り組めます。

これまで、住信 SBI ネット銀行は与信、マーケティング、不正検知、事務効率等、様々なケースにおいて、自社による AI を用いた DX 推進を行ってまいりました。

自然言語処理に関する AI 技術の応用もその一つで、お客さまからのお問合せに適切な FAQ を応答する AI を自社で構築し、お客さまの疑問によりスピーディーに回答することや、NPS アンケートでお客さまから頂いたコメントを分析する AI から提供商品の満足度を解析し、サービスの改善に役立てていることに加え、法人のお客さまの公表情報から企業分析を実施する等、幅広い分野に応用し、知見を積み上げてまいりました。

これらの経験およびマイクロソフト社の Azure OpenAI Service を通して提供される ChatGPT をはじめとした既存の言語モデルを組み合わせた実証実験を行うことで、社内の各専門部署への照会対応の代替・書類作成・分析資料作成といった様々な業務をマルチに行うことができる社内ボットへの応用を検討します。

■当社の強み

当社は AI の構築、そしてその活用環境の構築について、自社グループによる内製化を重視することで独自の知見を蓄積し、また、自社の要件にあったオリジナリティのある AI 活用を推進できることが大きな強みであると認識しております。

■今後の方針

今後は、情報セキュリティを担保することを最優先としつつ、お客さまからのお問合せに迅速かつ適切に回答できる可能性の検討や、これら実証実験から得られるユースケースを通じて自社 AI モデルの高度化も行っていく方針です。

住信 SBI ネット銀行は、お客さま中心主義のもと最先端のテクノロジーを活用することで金融サービスを変革し、社会をより快適で便利なものに変えていくことを目指してまいります。

（※）Azure OpenAI Service はマイクロソフト社の「責任ある AI」の基本原則に基づいて提供され、社内の情報を流出させることなく、OpenAI 社の提供する ChatGPT などの大規模言語モデルと同等のものが利用可能なサービスです。これによって個人情報や機密情報などが外部に流出することはございません。

以上

本プレスリリースに関するお問合せ先：住信 SBI ネット銀行 広報・IR 部 03-6779-5495