

2024年5月7日

各位

株式会社 山口フィナンシャルグループ

AIを活用した面談記録作成アプリの利用開始について

山口フィナンシャルグループ（代表取締役社長CEO 椋梨 敬介）は、お客さまと面談した音声データから、AIにより自動的に面談記録を作成する独自のスマートフォンアプリを株式会社エクサウィザーズ（代表取締役社長 春田 真）とソフトバンク株式会社（代表取締役 社長執行役員 兼 CEO 宮川 潤一）の3社で共同開発を行い、山口銀行・もみじ銀行・北九州銀行の法人営業担当者による利用を開始しますので、下記のとおりお知らせいたします。

記

1. 概要

当社ではお客さまとの面談を行う際、顧客情報の一元化および顧客サービスの向上を目的として面談記録を作成しておりますが、さらなる記載内容の質の向上および作成時間の短縮が課題となっております。

本アプリを活用することでより正確かつ的確な面談記録を作成することが可能となるため、より一層お客さまに寄り添った相談業務の実施や、質の高いソリューションの提供を行うことが可能となります。

今後、面談記録のデータからお客さまニーズの分析を行い、法人営業担当者に提案の示唆を与えることで、新しいアプローチ方法を可能とすることを目指していきます。

2. 特徴

今回使用するAIは、生成系AIに加え、エクサウィザーズが独自に開発したAIによる処理を加えることで、以下を実現することが可能となります。

(1) お客さまのニーズを捉えた正確かつ的確な面談記録の作成

独自のAI（自然言語処理モデル）を活用し、面談記録の文章全文を意味が類似するパートに分割します。この処理により、要約AI、生成系AIの処理文字数の制限に対応するとともに、法人営業担当者が理解しやすい文章に変換することを可能とします。さらに、大量の文章の原文と要約された文章から記録として残すべき重要事項を抽出することで、正確かつ的確な面談記録を作成します。

(2) お客さま情報の適切な取り扱い

面談音声に個人情報や機微情報が含まれていた場合、その情報をAIで自動的に検出し、該当部分の面談記録を出力しないようにします。

また、本アプリは音声データを再生する機能はなく、利用の際は必ずお客さまの同意をいただく等、お客さま情報の取り扱いは法令・規定を遵守し、厳格に対応いたします。

3. 利用開始予定日

2024年5月22日（水）

4. AIを活用した面談記録作成アプリについて

項目	内容
アプリ開発環境	スマートフォンアプリは、ソフトバンク株式会社が提供するアプリ開発環境「Volt MX Development Platform」を活用し開発
AIについて	AIによる面談記録の作成は、株式会社エクサウィザーズが独自開発したAIおよび大規模言語モデル（生成系AI）を活用

〈スマートフォンアプリの操作画面イメージ〉



5. 山口フィナンシャルグループのサステナビリティへの取り組み

山口フィナンシャルグループは、持続可能な社会の実現に貢献していくために、「グループサステナビリティ方針」を策定し、この方針に基づき、重点的に取り組むべきESG課題である「マテリアリティ」を特定しております。本件は12のマテリアリティの中で「②地域におけるイノベーション創出、地域産業の成長サポート」の実現に資する取り組みです。

<p>地域社会・経済活性化への取り組み</p>	<p>①人口減少・少子高齢化への対応</p> <p>②地域におけるイノベーション創出、地域産業の成長サポート</p> <p>③地域コミュニティとの連携強化</p> <p>④商品・サービスの安全性と品質向上</p>	<p>環境保全への取り組み</p>	<p>⑤省資源・省/創エネルギーへの対応</p> <p>⑥大気汚染・気候変動への対応</p> <p>⑦環境に配慮した商品・サービス開発</p>
<p>役職員全員の働きがいへの取り組み</p>	<p>⑧人材育成・研修機会の創出</p> <p>⑨安心・安全な労働環境作り</p> <p>⑩多様な人材の活躍 (ダイバーシティ&インクルージョン)</p>	<p>強固な経営基盤づくりへの取り組み</p>	<p>⑪ガバナンス体制・内部統制の強化</p> <p>⑫経営の透明性向上と説明責任</p>

以上

【本件に関するお問い合わせ先】
 山口フィナンシャルグループ DX戦略部
 担当：栗原 TEL:(080)7365-2460