

高いセキュリティレベルを維持しながら AIを活用した議事録作成の効率化を実現

独自のAIエンジンとWEB会議システムをTwilioで接続し
急増するオンライン会議の記録・議事録作成を自動化

三菱UFJフィナンシャル・グループの根幹を担い、日本を代表する都市銀行としてグローバルに展開する三菱UFJ銀行。360年以上の歴史を持つメガバンクが、今、DXによる大規模な業務改革に乗り出しています。歴史的な低金利や非金融事業者の銀行業参入など外部環境の変化に加え、店舗・人員の削減といった内部体制の大きな変化もあり、銀行業務の変革は、いま喫緊の課題となっています。今回は、三菱UFJ銀行が、世界トップシェアのクラウド・コミュニケーション・プラットフォーム「Twilio」を活用することで成し遂げたDXによる業務変革についてご紹介します。



株式会社 三菱UFJ銀行

[株式会社三菱UFJ銀行]

■ 本社所在地

〒100-0005
東京都千代田区丸の内二丁目7番1号

■ 設立

1919年8月15日

■ 事業内容

金融業及びその他付帯業務

システム全体の企画から実装完了までの期間

約 **3** か月

目標とする業務削減時間

9000 時間

これからの銀行業務の コミュニケーションのあり方を変革するDX

オンラインでの取引や相談、生体認証、ビッグデータ分析に与信モデルの構築など、銀行業務におけるDXは急速に進んでいます。その中核で活躍する株式会社三菱UFJ銀行デジタルサービス企画部DX室の藤澤聡史氏に、業務内容についてお伺いしました。

「私たちは、一般のお客さまや法人向けのサービス向上、またグループ全体での業務改善のため、2017年頃からDXを促進しています。特にAIを活用した業務効率化、収益の向上、新技術の導入についていち早く取り組み、デジタル・テクノロジーを用いた新しいサービスの形を追求しています。一例として、AIによる審査効率化によって最短2営業日でのオンライン融資を実現したBiz LENDINGが挙げられます。このサービスにより、コロナ禍において一刻も早い融資を必要とされる法人のお客様に対して迅速な対応を行うことが出来ました。このように時代に即した顧客サービスを拡充し、銀行にとって何よりも大切なお客さまからの信頼・信用を獲得していくことが私たちの使命です。」



藤澤 聡史氏

独自の音声認識AIエンジンを活用した WEB会議議事録システムをTwilioで実現

「新型コロナウイルスの感染拡大によって在宅勤務が増え、WEB会議が増加しました。そこでモニタリング業務のために使用していた、音声認識してテキスト化ができるAIエンジン (IBM Watson speech to text、以下Watson STT) を議事録

[導入事例]

作成に活用しようということになったのです。このAIエンジンはすでに基礎データの学習も進んでおり、銀行業務の専門用語も理解することができます。このAIエンジンをWEB会議システムと連結して議事録システムを構築しようとしたとき、どんなコミュニケーション・ツールにも柔軟に、素早く対応できることが必須の要件でした。

世の中で利用されている様々なWEB会議システムとAIエンジンを柔軟に連携させる方法として、AIエンジンをWEB会議へ電話参加（コールイン）させる方式をとることにしました。しかし、一般的にプログラムから音声通話を行う仕組みを一から作る場合には非常に複雑な作業が必要となるため、初期構築費用や導入のスピード感に懸念がありました。こうした背景から、安価で迅速にプログラムから音声通話の取り扱いが行えるソリューションを求めています。こうした中、Twilioでは音声通話APIに加えてWatson STTとも簡単に接続できるAPIが提供されていました。これは他のサービスにない魅力であり、採用への決め手となりました。

また、銀行業務で使用するシステムには、お客様の資産を守るという点から非常に高いセキュリティレベルを求められますが、Twilioはセキュリティ機能の高いAPIであり、特に通信経路上にデータを保持することなく運ぶだけですから、情報の漏洩がなく安心です。なお、当行でSaaSを採用する際にはセキュリティレベルについてはかなり細かなチェックが必要ですが、開発側の情報開示が難しいということで、対応していただけない場合も多々あります。しかし、Twilioは当行が利用するために必要なセキュリティ認証を保有しており、セキュリティチェックのための各種ドキュメントの提出などにも問題なく対応していただくことができました。さらに、Twilioは費用面でのアドバンテージが高いこともポイントです。従業員が3万人を超え、累積使用時間も膨大になる当行としては、料金を抑えられることができ非常に大きなメリットとなっています。」

Watson STTとのAPIが用意されていたことにより わずか2か月ほどでスピーディに実装

開発と、その後の効果について、デジタルサービス企画部DX室の下川麻衣子氏に伺いました。

「10月に企画し、開発に着手したのが12月、その後2月末には実装が完了していました。プログラムから電話を呼び出す仕組みを一から作るとなると、非常に複雑な作業が必要になるのですが、Twilioならそれが簡単にできます。前述のとおり、すでにWatson STTとの連携を前提としたAPIが用意されていた点が大きな理由だったと感じています。

導入後も目立ったトラブルは一度もなく、安定して使用できています。もしもTwilioを使ったこの仕組みがなかったら、WEB会議における議事録作成は、大変非効率的だったと思います。

Watson STTに会議記録データをアップロードする場合、セキュリティの問題上、行内のシステムからしかアクセスできないようになっています。このためICレコーダー等に記録した音声データを、わざわざ出社してアップロードする必要があります。それでなければ、録音したものを聞き返して人力で文字起こしをするという、非効率な方法しかないのです。当行の会議議事録の中には、発言記録を目的としたものもあるため、要約や割愛が許されない議事録を作成しなければならないこともあります。これを人の手で行うのは大変な手間です。かといって、データをWatson STTにアップロードすれば自動でテキスト化してくれるので手間は省けますが、出社による感染リスクが懸念されます。これに対して、Twilioを使えばWatson STTが直接会議ツールに接続されてデータを取得できるので、出社せずとも議事録作成ができるようになり、コロナ禍においても業務効率を落とさず、かつ従業員の安全を守る一助になっていると自負しています。」



下川 麻衣子氏

DXによる業務改革こそが未来の銀行のあり方を決める

「AIの施策として、攻めだけではなく守りの部分も強固な体制づくりを進めています。特に自然言語処理、画像分析などは現在でもかなり力を入れて取り組んでおり、AI音声や文章要約には今後より注力していきたいと思っています。また、現在のWEB会議議事録システムは日本語および英語の文字起こしに対応していますが、世界中に展開する当行のコミュニケーションに利用するためのAI同時通訳機能へのニーズも高まっています。音声データを取扱うシステムの海外展開は各国の法規制の関わりもあり難しい部分が多いのですが、使用範囲を広げていくうえで今後はこれらの問題もクリアしていきたいですね。また膨大な受電があるコールセンターの効率化など、音声を使うその他の業務での展開も模索していきたいと考えています。

現在、銀行を取り巻く環境は非常に厳しくなっていますが、DXは其中でより発展していくための主要戦略の筆頭です。新技術や他業種との提携も含めて、デジタル化を推し進めることで、これからの道を探っていきたいと考えています。当行が目指す『金融とデジタルの力で未来を切り拓くNo.1ビジネスパートナー』という使命のために、これからも邁進してまいります。」



Twilioはビジネスコミュニケーションの未来を切り開き、Web、デスクトップ、モバイルソフトウェアへの電話、VoIP、メッセージングの統合を可能にします。全世界で数百万人の開発者が、Twilioを使用してコミュニケーションの魔法を紡ぎ出し、ヒューマンエクスペリエンスを改善しています。

Twilio Japan

〒151-0051

東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-27-5 リンクスエア新宿 16F

www.twilio.com/ja

GLOBAL SCALE,
GLOBAL PRESENCE

14か国に24のオフィスを展開しているTwilio