

2019年11月29日

【西日本シティ銀行とグルーヴノーツが協働】
グルーヴノーツの AI 活用による業務効率化等の取組開始について
 ～「問い合わせ対応業務の効率化」「来店客数の予測」の実証実験をスタート～

西日本シティ銀行（頭取 谷川 浩道）は、福岡発 AI ベンチャーである株式会社グルーヴノーツ（代表取締役社長 最首 英裕、以下「グルーヴノーツ」）と協働で、業務効率化等の推進のため、AIを活用した実証実験を開始しましたので、お知らせします。

本実証実験では、グルーヴノーツの提供するクラウド AI プラットフォーム「MAGELLAN BLOCKS（マゼランブロックス）」※を活用し、「営業店からの問い合わせ対応業務の効率化」と「営業店への来店客数予測」に取り組んでいます。

今後は、当行の他業務への展開に加え、経営効率化・マーケティング支援等、中小企業の経営課題解決に役立つ AI ソリューションとして、「MAGELLAN BLOCKS」をお取引先にご紹介することで九州の企業における AI 利活用の加速と地域経済の更なる発展に貢献してまいります。

※ 機械学習・深層学習と量子コンピュータを活用して、高精度な未来予測から組合せ最適化まで実現するクラウドサービス。サービス開始から延べ 3,800 社が利用し、12,500 以上の AI 学習モデルを構築（2019年9月時点）。数値/画像/文書等のさまざまなデータをもとに、需要予測や製造ラインにおける検品自動化など、プログラミングを必要としないユーザーインターフェースで高度なデータ分析・予測が可能。



記

1. 協働の目的

- ビジネス分野での AI 活用実績を持つグルーヴノーツとの協働により、当行の業務効率化・デジタル化を推進
- 当行とグルーヴノーツの本拠地である九州の企業における AI 利活用の加速と地域経済の更なる発展に貢献

2. 実証実験の内容

（1）営業店からの問い合わせ対応業務の効率化

- 本実証実験では、質問内容が多岐にわたり複雑なローン商品に関する営業店から本部への問い合わせについて試行します。
- これにより、本部における営業店からの問い合わせ業務の省力化や、営業店へのチャットボットを通じた迅速な問い合わせ回答により、お客さま接点の充実を目指します。

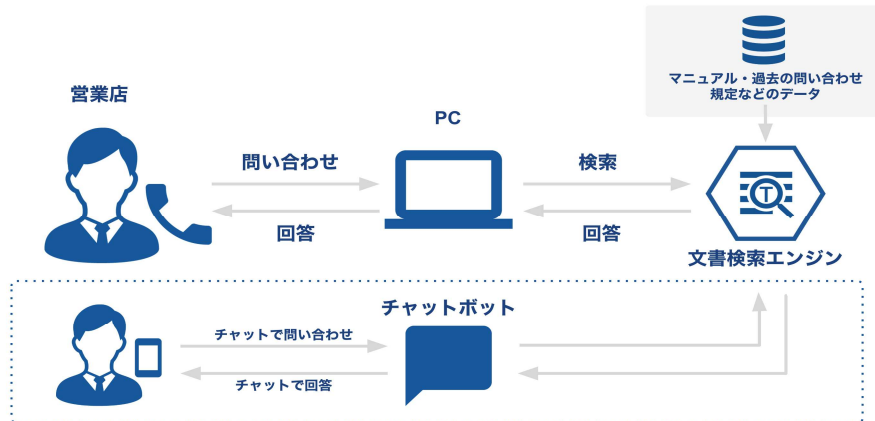
現状

- 本部の担当者がマニュアルや過去の問い合わせ、規程等を参照して回答



トライアル

- 過去のFAQ等を解析し、日々、営業店から本部に寄せられる質問に対してAIが最適な回答を提示

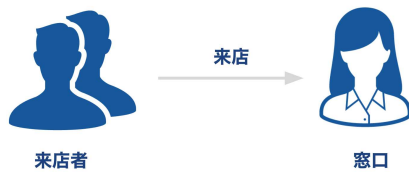


(2) 営業店への日々の来店客数予測

- 特定の営業店の過去の来店客数をもとに、天気・気温・降水量といった気象予測データ、イベント等の外部データも活用しながら、AIで将来の来店者数を予測します。
- 実際の来店客数とどれだけ近い予測となるかを検証することにより、営業店窓口の待ち時間短縮に向けた適切な受入体制の構築など、店舗運営の高度化・効率化につなげることを展望しています。

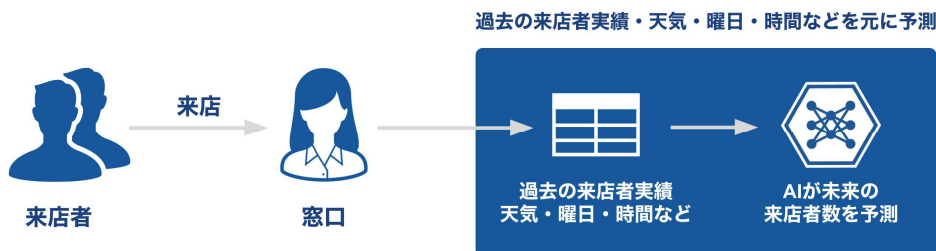
現状

- 営業店の経験や過去の状況で来店客数を予想



トライアル

- 天気、曜日、時間、イベントなどのさまざまな要素に基づき、AIで来店客数を予測



3. 実施時期

2019年10月から12月を予定

以上

本件に関するお問い合わせ先

西日本シティ銀行 総合企画部 業務革新室	せりの・かく 芹野・加来	TEL 092-476-2700
西日本FHオープン・イノベーション推進室	古門・武内	TEL 092-476-2764

参考

株式会社グルーヴノーツの概要



(1) 会社概要

企業名	株式会社グルーヴノーツ
所在地	福岡市中央区今泉 1 丁目 19 番 22 号 天神 CLASS 3F
代表者	代表取締役社長 最首 英裕
設立	2011 年 7 月
事業内容	<ul style="list-style-type: none">AI と量子コンピュータを活用したクラウドプラットフォーム「MAGELLAN BLOCKS」の開発、および AI 活用コンサルティングの提供テクノロジーと遊ぶアフタースクール「TECH PARK (テックパーク)」の運営、および AI 教育支援サービスの提供
URL	https://www.groovenauts.jp/

(2) グルーヴノーツによる、金融業への AI 活用例 (一部)

- **ATM の利用頻度の予測**
各店舗の ATM がどの程度の頻度で利用されるかを予測し、ATM への現金の補充時期を効率化。
- **成約率の高い見込み顧客の予測**
お客さまへ無作為に DM を送るのではなく、AI により対象の商材サービスに興味を持ちそうな見込み顧客を分類予測。DM 発送にかかるコスト削減や、機会損失を防止し、効果的なダイレクトマーケティングを実現。
- **ローン審査モデルの構築**
ローン契約締結に至るパターンや確度を解析し、審査プロセスの自動化を推進。