AIで通話テキスト化 SMBC日興、事務負担を軽減

日本経済新聞 朝刊

2018年1月30日 2:30 [有料会員限定]

SMBC日興証券は、人工知能(AI)を使って営業員の通話をテキスト化する仕組みを3月末までに導入する。これまでは支 店の電話が対象だったが、AI解析によって精度が向上。営業員のスマートフォンを含む全通話を自動でテキスト化でき る。コンプライアンス(法令順守)担当者らの事務負担を軽減する。

音声認識ソフトなどを開発するネクストジェン(東京・港)が提供する音声通話のテキスト化サービスを新たに導入す る。これまでは問題発生時など不定期でテキスト化して検査していたが、新システムでは1日に1回の頻度で可能になる。

テスト運用では、テキスト化の精度も向上した。コンプライアンスの担当者がキーワード検索などで問題部分を発見しや すくなる。

では支店の電話が対象だ までに導入する。これま て営業員の通話をテキス **「化する仕組みを3月末** 全知能 SMBC日興証券は、 (AI) を使っ SMB C 日 興 ったが、 ス(法令順守)担当者ら 通話を自動でテキスト化 スマートフォンを含む全 て精度が向上。 できる。コンプライアン AI解析によっ 営業員の ービスを新たに導入す の事務負担を軽減する。 音声通話のテキスト化サ 開発するネクストジェン (東京・港) 音声認識ソフトなどを 軽減 が提供する やすくなる。 た。 などで問題部分を発見し スト化の精度も向上し 担当者がキーワード検索 回の頻度で可能になる。 新システムでは1日に1 時など不定期でテキスト 化して検査していたが、 テスト運用では、 これまでは問題発生 コンプライアンスの

テキ