

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。

AIで通話テキスト化
SMBC日興 事務負担を軽減

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。