

2024年8月2日

三菱UFJ信託銀行株式会社
カサナレ株式会社

金融市場取引業務における生成AIを活用した社内問い合わせ対応の自動化実現について ～カサナレの技術が三菱UFJ信託銀行の問い合わせ対応時間削減に貢献～

三菱UFJ信託銀行株式会社（取締役社長^{ながしま いわお}長島 巖、以下三菱UFJ信託銀行）と、Generative AIの社会実装を加速するカサナレ株式会社（代表取締役：安田^{やすだ きょういち} 喬一、以下カサナレ）は、共同検証を実施し、三菱UFJ信託銀行で使用されるシステムの仕様書や業務マニュアルを生成AIに読み込ませることで、専門部署への問い合わせ対応を一部自動化し、対応時間の削減を実現しました。



1. 共同検証について

信託銀行では、専門性の高い業務が多岐にわたっており、社内外からの問い合わせ対応にも高度な専門知識が求められます。そのため、情報検索及び問い合わせ対応に膨大な時間がかかることから、AI技術による解決を模索していました。

その中で、カサナレの生成AI技術を用いて以下の共同検証を実施し、従来の方法では対応が困難であった金融機関特有の高難易度情報を適切に処理できることを確認できました。この結果は、金融業界におけるAI活用の新たな可能性を示すものです。

- ・三菱UFJ信託銀行専用のアルゴリズムを開発。専門的な金融知識、業務知識が求められる問い合わせに対して、システムの仕様書や業務マニュアル、FAQを生成AIに読み込ませることで、社内の問い合わせ対応を一部自動化。
- ・PoCでは90%以上の正答率を達成し、本技術を活用することで高度な金融知識が必要とされる問い合わせにも正確に対応可能であることを確認。2024年4月から業務利用を開始。
- ・担当部署の対応時間を50%削減。社内には問い合わせ対応が多くあり、他の領域に広がっていくことができれば年間数十万時間以上の効率化が見込める。

2. 今後の展望について

問い合わせ対応のために整備したデータ群は、問い合わせ対応の自動化だけでなく、今後のAIエージェント構築や新たなユーザー体験の実現にも活用していく予定です。問い合わせ対応の効率化を通じてデータ整備を進め、新たな価値を創造していきます。

以上

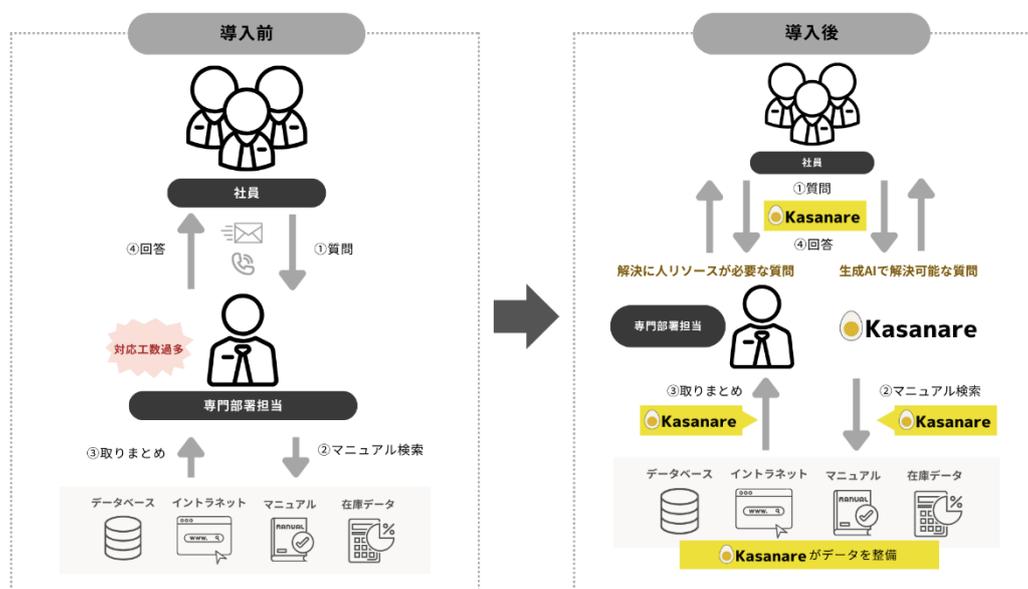
■「Kasanare」について

Kasanare は、生成 AI の性能を向上させるプロフェッショナル SaaS です。回答の正確性が求められるなど、高精度な出力が必要となる LLM 活用のシーンに特化しています。

- ・社内ヘルプデスクや社内研修といった社内効率化
- ・コールセンターや FAQ システムといった業務の効率化
- ・イベントや商業施設のコンシェルジュ的な接客自動化

「生成 AI×DX」の推進において、国内トップクラスの信頼と実績を積み上げています。

生成AIを活用した自動対応の導入により、担当部署の工数を50%削減



■三菱 UFJ 信託銀行株式会社について

住所：東京都千代田区丸の内1丁目4番5号

代表：取締役社長 長島 巖

事業内容：リテール業務、法人業務（資産金融業務、不動産業務、証券代行業務、受託財産業務）、市場業務、システム関連業務

URL：<https://www.tr.mufg.jp/>

■カサナレ株式会社について

設立：2022年8月

住所：東京都渋谷区道玄坂1丁目12-1 渋谷マークシティ WEST 棟 22F

代表：代表取締役 CEO 安田 喬一

事業内容：Generative AI を用いた業務特化型クラウドサービスの開発

URL：<https://www.kasanare.co.jp/>