



2024年11月11日
株式会社 阿波銀行

生成 AI を活用したお客さま対応シミュレーションアプリ「あわぎん RPG」の 活用開始について

阿波銀行（頭取 福永丈久、本店：徳島県徳島市）は、行員の営業力強化およびお客さま対応スキルの向上を目的に、生成 AI^{※1} 技術を活用した新しいお客さま対応シミュレーションアプリ「あわぎん RPG」^{※2} の活用を開始しましたのでお知らせいたします。

「あわぎん RPG」は、Azure OpenAI Service^{※3} を基盤とし、生成 AI を活用し、銀行の営業やアフターフォロー等のシミュレーションを行うことができます。これにより、行員はお客さま本位の丁寧な説明や提案力を磨き、さらなるお客さま対応の向上をめざします。

さらに、Microsoft Azure と Microsoft Power Platform^{※4} の機能を活用して音声認識や AI の回答を音声で行う機能も備えており、いつでもどこでも、自らが設定したパターンでより実践に近いお客さま対応のトレーニングを積むことができます。

当行は、既に生成 AI を活用した事務規程等を回答するアプリを構築しており、業務の効率化に取り組んでいます。当アプリは、運用開始前の PoC（概念実証）では 92% の正答率となりました。この高い正答率から本格展開で運用が定着すれば、事務照会にかかる時間の大幅な削減が図れると見込んでいます。

当行は、最新生成 AI 技術を積極的に活用し、人材育成に取り組むとともに、業務の効率化、生産性を向上させることで、お客さまへのより質の高いサービスの提供につなげてまいります。

【あわぎん RPG のイメージ】



- ※1 人間のような文章を生成する人工知能技術です。
- ※2 Role Play GPT の略。人物画像は、OpenAI 社の画像生成 AI モデル DALL-E を利用する Azure OpenAI Service にて生成しています。
- ※3 マイクロソフト コーポレーション（本社：米国ワシントン州）が提供する AI サービスで、OpenAI の技術を基にしたクラウドサービスです。
- ※4 マイクロソフト コーポレーションが提供するローコード・ノーコードでビジネス効率化を実現するクラウドサービス Microsoft、Azure、Power Platform は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

以上