

株式会社みずほフィナンシャルグループ



MIZUHO FinTech

新たなビジネスの創出を目指して 「インキュベーションプロジェクトチーム」が 推進するFinTechの取り組み

株式会社みずほフィナンシャルグループ（以下、みずほFG）では、銀行業務の中に最先端テクノロジーを取り入れることを積極的に推進しています。それを主導しているのが、みずほFGの「インキュベーションプロジェクトチーム」です。

これまでに、音声認識と「IBM Watson」（以下、Watson）によるコールセンターのリアルタイム支援や、IBM コグニティブ・テクノロジーとソフトバンクロボティクス株式会社が提供する人型ロボット「Pepper」を融合させた顧客サービスの提供などを実現してきました。さらには、銀行APIやブロックチェーンの活用といった取り組みも始まっています。

同プロジェクトチームの目的や、これまでに取り組んできた実績、および現在と今後に向けた展望について、インキュベーションプロジェクトチーム長の阿部展久氏に話を伺いました。

インキュベーションプロジェクトチーム 誕生の背景

みずほFGは2015年7月、FinTechの登場によって加速化する金融市場環境の変化に対応しながら新しいビジネスの創出に取り組む「インキュベーションプロジェクトチーム」を設置しました。同プロジェクトチームは、2014年4月に株式会社みずほ銀行（以下、みずほ銀行）個人業務部内に設置された「インキュベーション室」が前身であり、グループ全体でのイノベーションを考えるために銀行から持株会社へと拡大発展された専門組織です。

インキュベーションプロジェクトチームの設置に至った背景と経緯について、プロジェクトチーム長の阿部展久氏は次のように説明します。

「みずほFGでは、2013年に策定された3か年中期経営計画において、次世代のリテールサービスを考えるプロジェクトチームを発足させました。そこで出てきたビジネスアイデアの実行部隊として発足したのが、10年後の金融サービスを考えるインキュベーション室でした。当初はみずほ銀行個人業務部の中に設置されましたが、グループ全体での取り組みへ進化させる必要があり、みずほFGの直下に移しました」

インキュベーションプロジェクトチームがみずほFGに設置されたのは、特定の業務ラインに拠らないためだと言います。

「インキュベーションプロジェクトチームはみずほ銀行個人業務部という業務ラインから離れたことにより、銀行・信託・証券いずれにも関与できる立場に変わりました。個人、中小企業、大企業、海外などいろいろな業務ラインと連携し、R&D（Research and Development：研究開発）やPOC（Proof of Concept：概念検証）を担当する役回りの組織になっています」

設置してから規模を日々拡大しているというインキュベーションプロジェクトチームの専任担当者は、現在、阿部氏以下20余名。このほかに各事業部門に所属する兼任担当者もおり、総勢50～60名が所属しています。また、みずほFG執行役常務チーフ

MIZUHO

株式会社みずほフィナンシャルグループ

東京都千代田区大手町1-5-5
<http://www.mizuho-fg.co.jp/>

日本を代表する総合金融グループとして、最高水準の金融サービスをグローバルに提供している、みずほフィナンシャルグループ。幅広いお客様とともに持続的かつ安定的に成長し、国内外の経済・社会の健全な発展に貢献していくために、グループ全体の経営効率の向上とグループ企業の特徴・強みを結合するための経営管理などを行っています。

デジタルイノベーションオフィサーの山田大介氏が担当役員になっており、トップ経営層と直結した迅速な意思決定が可能となっています。

ミッションは 新しい技術を獲得して事業化すること

インキュベーションプロジェクトチームのミッションは、社内外の知見や先進的なテクノロジーを集積し、潜在的な顧客ニーズなどの調査・分析を行うとともに、幅広い分野での外部との人的・技術的な交流を行って新しいビジネスを創出することです。

「私たちの業務には、決まりきった動きはありません。新しいテクノロジーを探し出し、ビジネスに適用させ実行するという2つが主な活動内容になっています。IBMとはインキュベーション室の時代からさまざまな分野でパートナーとして協働させ



株式会社みずほフィナンシャルグループ
インキュベーションプロジェクトチーム
プロジェクトチーム長

阿部 展久 氏

ていただいております」

インキュベーションとは、「(卵などが)ふ化する」という意味です。みずほFGではこれになぞり、新しいテクノロジーを活用した検討を推進しています。

音声認識技術とWatsonを活用した コールセンター支援システム

みずほFG／みずほ銀行とIBMは、勘定系システムからプライベートクラウドまでさまざまなシステムで協業関係にあります。インキュベーション室時代に最初に手掛けたのも、IBMとの協業でした。それが音声認識技術とWatsonを活用したコールセンター支援システムです。

「コールセンター業務はこれまで、オペレーターがマニュアルに基づいた経験則からお客様の問い合わせに合致した回答をするという、いわば人のスキルに依存するものでした。そのため、一定のレベルに到達するまでに時間がかかるだけでなく、人が変わるとコールセンター業務の品質が低下する場合があるという課題を抱えていました。これを解決したいというのが、音声認識技術とWatsonを活用したコールセンター支援システムを導入しようと考えたきっかけです」

この課題解決を目的として、2014年11月にIBMとの協業に合意。まずはコールセンターのお客様対応においてタイムリーで有益な情報を提示するシステムを開発し、将来的にコグニティブ・テクノロジーを活用した次世代サービスの構築を目指すという取り組みを開始しました。

2015年2月には、Watsonを活用したコールセンター支援システムが稼働しました。同システムは、コールセンターに問い合わせたお客様の電話口の声を音声認識技術を通じてテキスト化し、Watsonへ転送。WatsonがコールセンターのFAQデータベースを検索して適切な回答案を複数抽出し、オペレーターが利用する画面上にリアルタイムで表示するという仕組みです。オペレーターは画面上に表示された回答案を参考にしながら、お客様へ回答するようになります。システムはIBMのクラウ

ド・サービスである「IBM Bluemix」上で動いています(図1)。

「Watsonのようなコグニティブ・システムは、賢い知識を身に付けるためには学習が必要です。みずほ銀行では最初にコールセンター10席に導入して学習を繰り返しました。その結果、今では9割以上の正答率となり、現在は225席全席で利用しています」

阿部氏は、オペレーター教育の期間短縮が最大の導入効果だと話します。

「コールセンター業務の中で最も大変だったのが、『オペレーター教育』です。Watsonを導入してからは、オペレーター教育への負担が削減されました。それに伴いコスト削減効果も得られるようになり、現在はコールセンターに欠かすことのできないインフラになっています」

今後はオペレーターを支援するという枠組みを超え、Watsonが直接応答する仕組みへ進化させるための取り組みを始めています。

「お客様とオペレーターの応対ではサービス時間に制約があり、お客様のニーズに合ったサービスが提供できていないと考えています。コールセンターでの実績を活用しながら、メールやチャットも含めた問い合わせに対し、インタラクティブに返せるサービスの構築を目指しています。また、みずほグルー

プとして一体化したサービスを提供することにより、より高い満足度を得られる金融サービスを実現していきます」

みずほFGが目指す コグニティブとロボティクスの融合

もう一つ、IBMとの協業により現在進められているのが、コグニティブ・テクノロジーとロボティクスとの融合です。みずほ銀行では2015年7月、新しい店舗サービスを創造することを目指して東京中央支店にPepperを“入行”させました。現在は10店舗以上でPepperが活躍しています。

「Pepperには、ロボットならではの可愛らしさ、コミュニケーションのしやすさという特長があります。ただし、汎用ロボットですからできることは無限ではありません。例えば、Pepperだけではお客様が話されたことを正確に理解し、その意味に合った対応をするといった金融サービスとしての応対には限界があります。そこでIBMとの『新しいおもてなし』についての意見交換が始まりました。1年以上の検討により、コグニティブ・テクノロジーを活用した将来を見据えたロボット活用のプランができてきました」

その一環として、2016年2月にPepperとコグニ

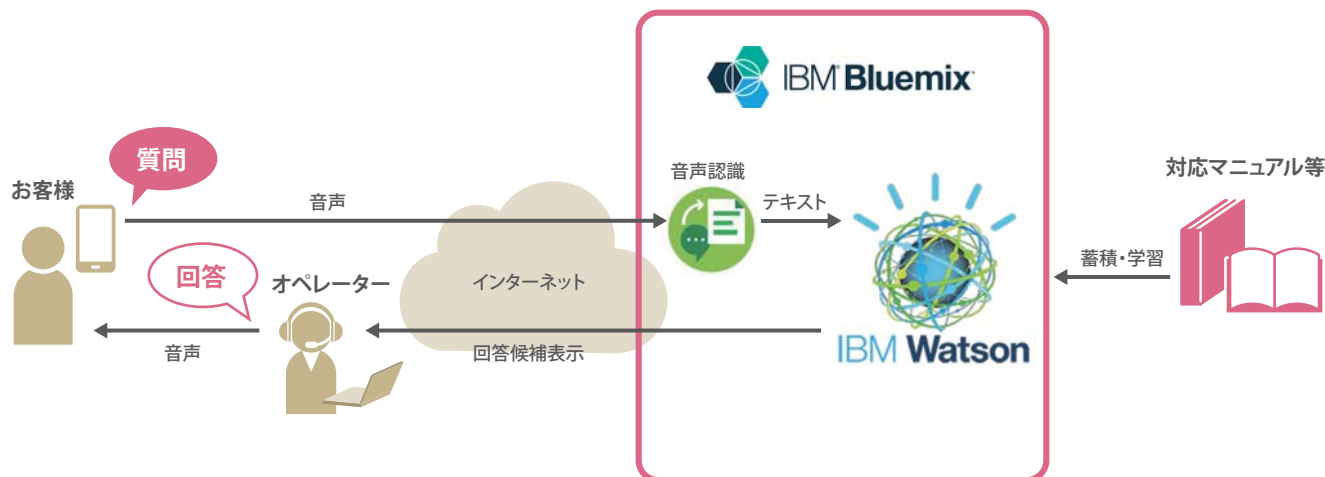


図1. コールセンターにおける商品サービス回答のシステム概要

ティブ・テクノロジーとの連携による新しい取り組みを開始しました。コグニティブ・テクノロジーと連携したロボットは、音声認識、画像認識、対話処理、自然言語解析、感情洞察などのAPIによるアプリケーションを活用し、人との自然な対話を目指したものです。

第一弾として、2016年5月に八重洲口支店に“宝くじ博士”のPepperが配置されました。コグニティブ・テクノロジーと連携したこのPepperは、Watsonと連携してみずほ銀行のホームページなどにある最新情報を自動的に解析し、照会対応などその場に適した案内を自発的に行うというものです(図2)。今回の取り組みにより得られる知見や最新の技術を取引処理やコンサルティングといった業務に広げ、多様なデバイスでの活用を検討し、これまでにはない新たな体験をお客様へ提供するこ

とを目指しています。

「まずは宝くじの分野からコグニティブ・テクノロジーとロボットとの連携を検証し、ビジネス領域を拡大していく予定です。近い将来には、住宅ローンの案内などにも活用できるでしょう。ロボットならではの対応により、行員の回答とは少し違うセカンドオピニオンとしての対応も考えられます。ロボットの頭脳には限りがありますが、頭脳を外部システムと連携することで無限の進化が期待できます。ロボットはいろいろなかたちのものを選択できます。新たな『おもてなし』、これまでにはない新たな体験をお客様に提供していきたいと考えています」

FinTech企業と金融機関は 相互補完関係にある

最先端技術に取り組むインキュベーションプロジェクトチームにとって、目下の関心にFinTechがあります。FinTechビジネスを展開する数々のスタートアップ企業、ベンチャー企業などのいわゆるFinTech企業が台頭し、既存の金融機関との競争が激しさを増すとされていますが、阿部氏は「必ずしもそうではない」と話します。

「FinTech企業の台頭により、既存の金融機関が担っていた業務領域がアンバンドルされて置き換わっていくという意見もあります。確かにFinTech企業は、優れた技術、先進的なカルチャー、イノベティブな発想、圧倒的なスピード感を持っています。一方で、既存の金融機関には大きな顧客基盤があり、それに伴ったトランザクション、データがあります。こうした双方の優位性を考えた場合、FinTech企業と金融機関は、相互補完関係にあると言えます」

このような相互補完関係を表すかのように、みずほFG/みずほ銀行はFinTech企業との提携、協業を数多く発表しています。例えば、マネーフォワードとの提携による法人顧客への請求・売掛金消し込み事務、給与支払い事務の自動化支援サービス、マネーツリーとの提携による個人顧客への





図2. ロボットによる商品案内のシステム概要

資産管理アプリの提供といった施策を次々に打ち出しています。

FinTech企業との提携・協業を深めるためのものとして、銀行APIが重要となっています。みずほ銀行ではIBMとの協業により銀行APIを構築しています。

「APIについては、単にAPIを用意するだけでなく、実際にAPIを使ってビジネスを始めようという30社以上のスタートアップ企業とコラボレーションするために、2017年2月に東京・大手町に移転予定のFinTech拠点『The FinTech Center of Tokyo, FINOLAB(フィノラボ)』に私たちも入居する予定です」

さらに銀行APIについては、FinTech企業にAPIを提供する側としてだけでなく、他社APIを使う側としての取り組みも重要だと阿部氏は話します。

「我々がフロントに立って、銀行APIと他社のAPIをパッケージングしてサービスを提供する場合があります。銀行APIは新しいマーケットを切り開くための重要なツールになっていきます」

また、ブロックチェーンへの取り組みも余念がありません。

「ブロックチェーンは、仲介業務を大幅に効率化

するインフラです。私たちは非常に活用しがいのあるテクノロジーだと考えています。現在の銀行サービスは手数料が高いと言われますが、それはコストがかかっているためです。ブロックチェーンの技術を取り入れ、コストが削減できれば、手数料も軽減できるでしょう」

とはいえ、今の金融機関には課題もあると阿部氏は指摘します。

「新しい技術を取り入れたサービスを実現するためには、投資が必要になります。お客様に満足いただくサービスを続けるためには、暫くの間は既存業務との並走となり、そのための人やシステムの維持を続けなければなりません。『どのような変革へのロードマップを描いているか』が、われわれの“腕の見せ所”になると考えています」

最後に阿部氏は、IBMへの期待を次のように語ってくれました。

「自分にとって、IBMとのお付き合いはインターネットの黎明期からの20年近くになります。グローバル・スタンダードな技術によるシステム構築において、非常に頼りになる存在でもあります。引き続き、私たちにとってのアンテナとして、常に最新情報や気づきを与えてくれるパートナーであることを期待しています」