

2017年2月15日

SBI リクイディティ・マーケット株式会社

SBI FX トレード株式会社

日本マイクロソフト株式会社

人工知能 (AI) を活用した FX 取引サービスの実現に向け、
SBI リクイディティ・マーケット、SBI FX トレードと日本マイクロソフトが連携
～AI を搭載したチャットボット活用によるカスタマーサポートなど～

SBI リクイディティ・マーケット株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：重光 達雄、以下、「SBI リクイディティ・マーケット」）および SBI FX トレード株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：尾崎文紀、以下、「SBI FX トレード」）は、日本マイクロソフト株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：平野 拓也、「日本マイクロソフト」）と連携し、同社の人工知能 (AI) を活用した技術を導入することで、FX 取引における既存の有人コールセンターおよびメールでの問い合わせ対応等によるカスタマーサポートを補完・向上させる取組みを行うこととなりましたので、お知らせいたします。

FX 取引は多様な投資家の方々にご参加いただくことで、その取引規模は年々増大し続けています。こうした傾向にあわせて、取引に関するお客様からのお問い合わせは飛躍的に増加・複雑化してきており、且つ 24 時間取引可能である FX ならではの特性も相まって、既存のコールセンターを中心としたカスタマーサポートのみならず、いつでも、どこからでも迅速・簡便に問い合わせできるサービスへのニーズは高まっています。

SBI リクイディティ・マーケットおよび SBI FX トレードは、日本マイクロソフトの世界最先端の AI ノウハウを活用することで、深層学習 (ディープラーニング) 機能を搭載したチャットボット¹を導入し、お客様からの様々なお問い合わせに対するリアルタイム対応を可能にすることを目指します。

まずはお客様からの為替や取引に関する定型的な質問 (FAQ) に対しての自動回答の提供を行い、そこで得た蓄積データ、問い合わせ履歴を AI に学習させることで、将来的には個別の口座、取引状況等を踏まえたうえで、お客様の行動や心理までも理解し対応できる、有人対応と同等レベルの応答品質にまで精度を高めていく考えであります。

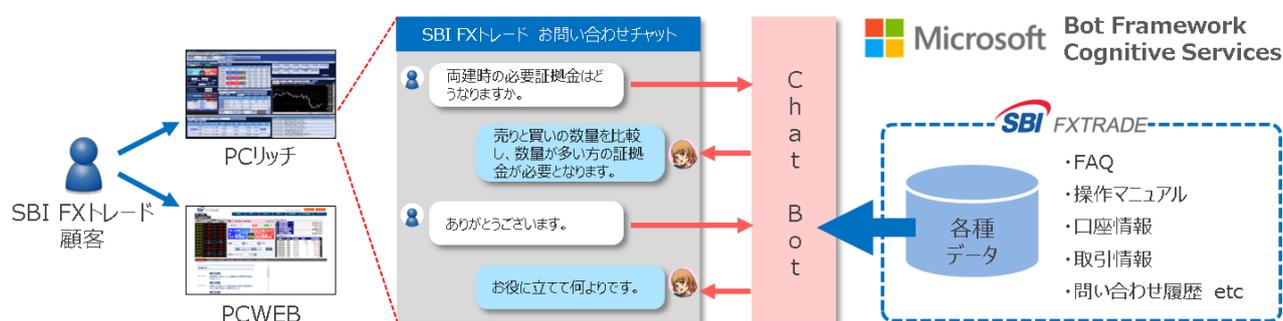
本プロジェクトにおいて、日本マイクロソフトは、SBI リクイディティ・マーケットおよび SBI FX トレードが目指す、FX 取引における AI の活用を実現するために、コンサルティング部門であるマイク

¹ チャットボット：ユーザーのメッセージに自動応答するプログラム

ロフトコンサルティングサービスが中心となり、課題の特定から、パブリッククラウドによる機械学習「Azure Machine Learning」、対話型コミュニケーションのプラットフォームを提供する「Bot Framework」、視覚、聴覚、声といった人間の自然なコミュニケーションをAPIで提供する「Cognitive Services」やデータを可視化する「Power BI」などの最新テクノロジーの導入による課題解決まで、全面的に支援しています。

本プロジェクトは2017年4月までに検証を終え、5月の実稼働を目指しております。

■ 今回の取組みの概要図（例：AIを搭載したチャットボットの活用）



また本プロジェクトと並行して、日本マイクロソフトの先進的なノウハウを生かし、これまでに蓄積された取引実績に基づくビッグデータを分析、可視化することで、FX取引のリスク管理の最適化・効率化を図り、お客様に安心・安全にFX取引を行っていただくための取引環境の一層の向上にも取り組んでまいります。

今後も、SBI リクイディティ・マーケットおよびSBI FX トレードでは「顧客中心主義」のもと、顧客に安心して取引に参加してもらえよう、公正かつ透明性のあるFX取引サービスを提供することに最大限努めてまいります。

また、日本マイクロソフトは、AIの恩恵を誰もが享受出来る「みんなのAI」を目指し、お客様が最新テクノロジーを活用してビジネスを変革する「デジタルトランスフォーメーション」の推進を支援していきます。

【報道関係者からの問い合わせ】

SBI リクイディティ・マーケット株式会社 経営企画部 電話：03-6229-0955（代表）

日本マイクロソフト株式会社 コーポレートコミュニケーション本部 石井 電話：03-4535-8055（部門代表）、電子メール：mskkpr@microsoft.com