

2024年8月19日

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

## 住信 SBI ネット銀行、GPT-4o モデル「生成 AI」を活用し、 電話自動応対を実現

住信 SBI ネット銀行株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長(CEO)：円山 法昭、以下「住信 SBI ネット銀行」）は、2024 年 8 月 19 日（月）より、カスタマーセンターの電話窓口において、Kore.ai Japan 合同会社（本社：東京都港区、社長：スリニ・ウナマタラ）の対話型 AI プラットフォーム「Kore.ai XO Platform」（以下、「Kore.ai」）を活用したバーチャルアシスタントによる電話自動応対を導入したことをお知らせします。

本バーチャルアシスタントには、生成 AI エンジンとして、Microsoft Azure OpenAI Service<sup>\*1</sup>が採用され、OpenAI の最新生成 AI モデル<sup>\*2</sup>である GPT-4o<sup>\*3</sup>が搭載されています。



本バーチャルアシスタントの導入により、お客さまからの電話でのお問合せにお待たせすることなく対応・ご案内することが可能です。<sup>\*4</sup>

今回、一部の問合せ窓口から導入を開始し、順次、対応領域を拡大していく予定です。

### バーチャルアシスタントご利用の流れ

- ① お客さまから当社カスタマーセンターへ電話にてお問合せをいただきます。
- ② バーチャルアシスタントがお待たせすることなく、対話形式で自動応答します。
  - ・ Kore.ai の高度自然言語処理（NLP）/自然言語理解（NLU）/対話管理技術を組み合わせ、お客さまのご用件を認識し、バーチャルアシスタントがご案内します。
  - ・ 携帯電話からお電話をいただいた場合、SMS（ショートメッセージサービス）にて当社 WEB サイトのご案内 URL を送付することも可能です。<sup>\*5</sup>
  - ・ オペレーターによる対応が必要であると AI が判断した場合、当社カスタマーセンターのオペレーターにおつなぎいたします。<sup>\*4</sup>

## ■ 各社の概要

### ■ Kore.ai Japan 合同会社について

Kore.ai Japan 合同会社は、企業が顧客、従業員、パートナーとのデジタルコミュニケーションを自動化し、強化することを可能にするエンタープライズ向けバーチャルアシスタントプラットフォームとソリューションを提供する会社です。会話型 AI ベースのノーコード/ローコードエンタープライズ向けプラットフォームを提供し、会話型のデジタルユーザー体験を持つバーチャルアシスタントを実現できます。

<https://kore.ai/jp/>

### ■ 日本マイクロソフト株式会社について

日本マイクロソフト株式会社は、マイクロソフトコーポレーションの日本法人です。マイクロソフトは、AI を活用したプラットフォームとツールを開発し、進化するお客様のニーズに応えるための革新的なソリューションを提供しています。企業ミッション「地球上のすべての個人とすべての組織が、より多くのことを達成できるようにする」のもと、より多くの人々が AI を利用できるよう、責任をもって提供します。

<https://www.microsoft.com/ja-jp/>

住信 SBI ネット銀行は、お客さま中心主義のもと最先端のテクノロジーを活用することで、金融サービスを変革し、社会をより快適で便利なものに変えていくことを目指してまいります。

以上

- \*1 Microsoft、Azure 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。  
Azure OpenAI Service とは、GPT-4o などの OpenAI の強力な言語モデルへの REST API アクセスを提供する Microsoft の AI サービスです。
- \*2 2024 年 8 月 19 日（月）時点。米国にて 2024 年 5 月 13 日（月）に公開。
- \*3 GPT-4o とは、米国 OpenAI 社が開発した大規模言語モデルであり、同社の従来モデルに比べ、高い応答精度と自然な会話能力を持っています。
- \*4 オペレーターへの転送となる場合、お待ちいただく場合がございます。
- \*5 ご利用環境によっては、SMS をお送りできず、オペレーターへの転送となる場合がございます。
- \* 文中画像提供：Kore.ai Japan 合同会社

---

本プレスリリースに関するお問合せ先：住信 SBI ネット銀行 広報・IR 部：03-6779-5495  
: [kouhou\\_pr@netbk.co.jp](mailto:kouhou_pr@netbk.co.jp)