NRI 未来創発 Dream up the future.

野村総合研究所
Nomura Research Institute

News Release

2017 年 12 月 11 日
株式会社野村総合研究所

# 音声認識技術と人工知能の活用で、NRI がみずほ証券のコンプライアンス関連の業務時間を大幅に短縮

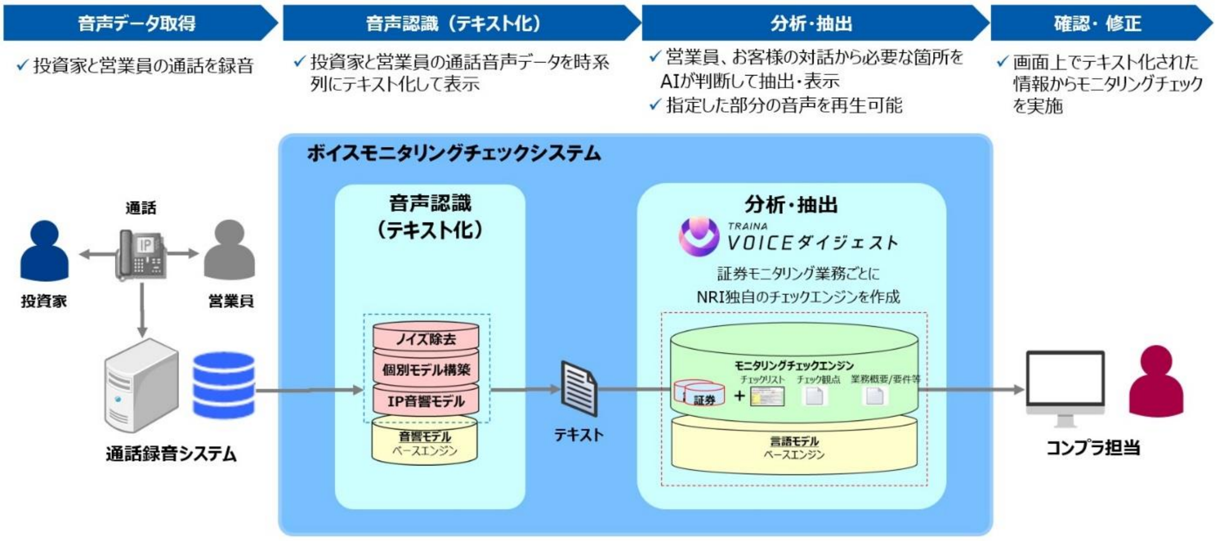
## ～通話モニタリング業務を大幅に効率化・高度化～

株式会社野村総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：此本 臣吾、以下「NRI」）は、みずほ証券株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：坂井 辰史、以下「みずほ証券」）が行う、コンプライアンス目的で行う通話モニタリング業務を、音声認識技術と人工知能を組み合わせて効率化・高度化するシステム（以下「本システム」）の開発や実証実験を行い、2017 年 11 月に稼動を開始しました。

みずほ証券では、営業品質の向上の観点から、顧客である投資家と営業員との通話を録音し、専任の担当者がその通話内容を聞いてモニタリングする業務を行っています。

このモニタリング業務を効率化・高度化するために、NRI は 2016 年末から、音声認識技術によってテキスト化された通話内容に関して、人工知能を使って分析し、モニタリングすべき重要なポイントを抽出するシステムの実証実験を行ってきました。その結果、大幅な業務時間の短縮効果が確認できたため、今回の正式稼動に至りました。

**図 1：本システムの概要図**



NRI は、音声認識技術と人工知能を応用した製品として、コールセンターで多数の導入実績がある「TRAINA VOICE ダイジェスト（旧製品名：TRUE TELLER VOICE ダイジェスト）」を、本システムのベースとして採用した上で、みずほ証券が行うモニタリング業務に適合するよう、要約エンジンについてはカスタマイズする形で開発しました。

本システムでは、通話内容の要約ルールや、モニタリング業務に関するチェックリストおよびガイドライン等を教師データとして用いながら、膨大な通話データを用いて機械学習を自動的に行い、通話内容の中でモニタリングすべき発話を画面に抽出・表示します。これにより、担当者はモニタリングすべき箇所を容易に確認できます。

NRI は、今後も音声認識技術や人工知能に留まらず、先端技術を活用した取り組みを通じて、さらなる業務の品質向上と効率化を実現し、金融業界の発展に貢献していきます。

---

**【ニュースリリースに関するお問い合わせ】**

株式会社野村総合研究所　コーポレートコミュニケーション部　若林、瀬戸、新井

TEL：03-5877-7100　E-mail：kouhou@nri.co.jp

**【ソリューションに関するお問い合わせ】**

株式会社野村総合研究所　証券ソリューション事業二部　赤金、藪

TEL：03-6660-9778　E-mail： nri-shomh-onsei@nri.co.jp