

## 本格実装段階にある米金融機関の生成AIユースケース

ChatGPTが2022年11月に世界に周知されてから2年が経過した。米国金融業界でも銀行、証券会社、運用会社を中心に、比較的容易かつビジネスインパクトの大きい分野において本格的な実装・導入が進んでおり、ユーザーの裾野も大手だけではなく中堅中小金融機関にも拡がってきている。

### 概念実証を経て 本番環境での本格運用も拡がる

米Open AIのChat GPTが世界に知れ渡った2022年末以降、生成AIをビジネスに応用することは米金融機関経営者においても突如として重要な経営課題となった。その後、2023年前半では、「頭の体操」として「こういうことに使えるかも」というナイーブな仮説レベルの議論が飛び交っていたが、同年後半以降、多くの金融機関での概念実証実験（PoC）を経て、数千人～数万人単位の従業員や顧客ユーザーが本番環境で利用できる生成AIツールの本格実装プロジェクトが次々と登場した。

約30の米国主要金融・IT専門誌・紙によると、2022年以降少なくとも延べ約150件もの米国金融業界における生成AIユースケースが紹介されている。2023年11月時点では、その約7割はPoCの実施中、またはその段階で一時停止か打ち切りになっているものの、残り3割については、先行する一部の金融機関で本格的かつ大規模な利用がすでに始まっているか、開発の佳境にある。

これまで、本番環境で導入済みか開発中の事例として比較的多いものには、(1) コールセンターのカスタマーサービス支援、(2) 各種ITツールのユーザーインターフェース（UI）に係るAIアシスタント、(3) 対面営業員向けAIアシスタント、(4) エンジニアのコーディング支援の4分野に係るものが挙げられる。これらに共通するのは、①実装や導入が（導入後の各種リスクも含め）比較的容易であること、かつ労働生産性向上や業務負荷軽減やコスト節減などのビジネスインパクトが大きいことである。以下、現時点で本格的な実装が進む代表的な4分野について、有力金融機関の事例を概説する。

### 比較的容易かつインパクトの大きい 4分野の事例

#### (1) コールセンターのカスタマーサービス支援

これは生成AIツールが (a) コールセンターの営業員やカスタマーサポート要員と顧客との通話時の会話を読み取り、担当者の話すべき会話候補のプロンプトを自動生成し、(b) 通話の文字起こしと要旨を自動生成して、ヒトがチェックし、適宜修正して使用するというものである。

大手ダイレクト銀行のAlly Financialや大手カード会社Discover等がコールセンター要員向けに大規模な利用を開始している。金融系に限らず、大規模なコールセンターを運営するケースでは流通系などでも、想定される利用シーンが現時点で最も多いものの1つである。

#### (2) ITツールのUIに係る生成AIアシスタント

次に金融業界に対してすでに提供済みの各種分析・報告・提案・データ管理ツールやプラットフォームの利便性を高め、利用促進を図るためのインターフェース手段として生成AIチャットボットを実装するもの。

機関投資家や運用会社、販売会社等向けのBloombergGPT、BondGPT（Broadridge）、Mo（MorningStar）などの事例があり、金融業界でもStateStreetGPTや、BlackRockが他の運用会社や機関投資家に提供するAladdinやeFrontツールのユーザー専用生成AIチャットボットなどの例がある。なお、これらケースの多くは分析やデータ管理など各種機能は既存ツール側にあり、生成AIチャットボット自体の機能ではない。

#### (3) 対面営業員に対する生成AIアシスタント

投資商品や保険などの対面営業員を支援する典型的な

## NOTE

- ① 2018年に実装した際に構築した10万点もの独自コンテンツも大規模言語モデル（LLM）に反映。
- ② 2024年6月10日の機関投資家イベントでの発言。
- ③ 2024年8月7日付BloombergのPodcastでの発言。
- ④ 2024年2月27日付American Banker。CIOのShadman Zafer氏によると、レガシーモダナイゼーションに際してのコード書き換えへの利用は「生成AI応用のなかでも最もリスクが低いもの」という。
- ⑤ Morgan StanleyやCitiの専門家も参加するFintech Open Source Foundationの“AI Readiness Governance Framework”（2024年10月1日公表）等参照。

生成AIの例としては以下のものがある。

- (a) 構造化／非構造化データの分析による既存顧客への働きかけや面談時のニーズ抽出を支援するネクストベストアクション<sup>①</sup>（NBA）用ツールの生成AIボット
- (b) 顧客面談時（対面）のトランスクリプトと要点をまとめ、次回面談時の準備タスクの抽出や、リマインドメール原稿の自動生成とCRMを連携する生成AIツール
- (c) 提案作成、入出金、注文執行、各種文書原稿作成・送付・保存等の手続きを行う生成AIエージェント

Morgan StanleyではChatGPTが世間に知られる以前からOpen AIと連携して開発に着手し、(a)と(b)は実装済みで、(c)も開発中である。同社CEOのTed Pick氏も、これらがフル装備された暁には「対面営業員は週10～15時間、既存タスク遂行に係る時間を節減できるようになる」との見通しを示している<sup>②</sup>。節減時間を顧客との面談時間に最大限充当することによる生産性の格段の向上が期待される。

他の対面営業員向け事例としては、加銀系RBC Wealth Managementが外部ベンダーのTIFINと組み比較的軽装のNBAツールを導入したほか、オルタナティブ運用会社のHamilton Laneも富裕層向け販社の営業員向けにオルタナ提案支援や研修支援のための生成AIボットをTIFINとの合弁を通じ提供している。

#### （4）エンジニアのコーディングに対する支援

エンジニアがコードを書く際の下書きや、コード案のチェックなどに生成AIを用いるケースも増えている。

数千～数万人単位の社内エンジニアが大量のコーディング作業を内製しているBlackRock、Citi、Goldman Sachsなどの大手金融グループではすでに、コーディングを担当するすべてのエンジニアに生成AI利用を認め

ている。Goldmanでは対象者のコーディング作業自体の開発生産性は約20%向上したという<sup>③</sup>。また、Citiではメインフレームからクラウド環境への移行を図るレガシーモダナイゼーションの一環でCobolで書かれた既存コードをJavaに書き換える作業にも利用している<sup>④</sup>。



#### 日本での応用に際しての留意点

これら4分野の事例に共通するのは、生成AIがヒトの存在を置換してはおらず、むしろヒトの能力を拡張しているということである。ヒトによる最終判断や承認手続きは生成AI利用ガバナンスフレームワーク全体において必須との考え方に基づいている<sup>⑤</sup>。

一方、生成AIの導入には比較的馴染みにくい分野もある。最も典型的な分野の1つは規制対応や与信・引受などの審査に係るものである。生成AI利用により各種差別等のバイアスが入り込むリスクのみならず、経営健全性の観点からもブラックボックス的な要素が排除できないことで可説明性（Explainability）が損なわれるため、これらの分野ではルールベースの伝統的AIが是々非々で当面は使われていくだろう。少なくとも現在の生成AIは万能ロボットではないし、明確な不得意分野もある。日本においても応用し甲斐のある分野の抽出、検討、実行のプライオリティ付けに際し、本格実装段階に入った米国の先行ユースケースは有用な視座を提示している。

#### Writer's Profile



吉永 高士 Takashi Yoshinaga

NRIアメリカ

金融・IT研究部門長

専門は金融機関の戦略、戦術、業務、制度調査

focus@nri.co.jp