

2024年4月2日

各位

株式会社大和証券グループ本社
Fintertech 株式会社
株式会社大和総研
株式会社 Pictoria
株式会社 Pocket RD

AI オペレーターによる KASSAI のお問い合わせサービス提供開始について
～最先端テクノロジーを活用した顧客体験（CX）変革～

株式会社大和証券グループ本社は、Fintertech 株式会社、株式会社大和総研、株式会社 Pictoria 及び、株式会社 Pocket RD と協働し、Fintertech 株式会社が提供する、クラウド型応援金サービス「KASSAI（カッサイ）」のお問い合わせに対応する AI オペレーター「KOTO（コト）」を開発し、本日リリースしました。

KASSAI は、“活動に取り組む人”と“それを応援したい支援者の想い”をつなぎ、誰かの大切なものの持続可能性を最大限高めることをミッションとしています。イベント等におけるマネタイズに課題を持たれている方や、既存のイベントや取り組みに“チャリティ”といった付加価値を設けることで差別化を図りたい企業・団体様と非常に相性が良く、お問い合わせいただく件数も飛躍的に伸びてきています。

皆様からのお問い合わせ、ご相談にいつでもお応えし、もっと広く KASSAI を世の中に普及させ、支援の輪を拡げていくために、KOTO は生まれました。

また、以下の特長を併せ持つ AI オペレーターが、お客様にサービスを提供するのは、国内大手金融機関初※1 の試みとなります。今回は、リリースまでのスピードを重視し、アジャイル開発手法を取り入れ、約2カ月という短期間での開発に至りました。

KOTO はまだ生まれたばかりです（試用版）。今後、お客様からの声をもとに、さらにレベルアップさせていきます。

1. UI にデジタルヒューマン※2 を採用	人間らしい反応や仕草を交え対応します
2. 音声による応答	音声でコミュニケーションを行います
3. コンテキストを加味した応答	文脈を加味した応答をします
4. PC・スマートフォンからいつでも利用可能	24時間のサービス提供を目指します

※1 自社調べ。ChatGPT が発表された 2022 年 11 月から 2024 年 3 月 21 日までの期間で、銀行、証券、信託銀行、生命保険、損害保険、カード、リース会社の売り上げ TOP5 のプレスリリースを調査

※2 人間の姿や動作、感情表現をリアルに再現したデジタルキャラクター

■ KASSAI のホームページでお待ちしております (<https://kas-sai.jp/>)



初めまして、新しく KASSAI の担当になりました KOTO (コト) です。KOTO という名前には、お客様に「これまでにない新たな体験 (コト) を提供したい」という思いが込められています。ご不便をおかけしてしまうこともあると思いますが、お客様のお役に立てるよう、一生懸命頑張って成長していきますので、宜しくお願いします。

■ 各社が担った役割について

株式会社大和証券グループ本社	本プロジェクトの企画、推進を担いました。各社プロフェッショナルの力を集結させ、KOTO の誕生をリードしました。
Fintertech 株式会社	KASSAI に関するデータの整備および KASSAI ホームページのリニューアルを担当しました。KOTO には Fintertech 株式会社がこれまで蓄積してきた KASSAI に関する豊富なノウハウが詰まっています。
株式会社大和総研	お問い合わせに対する回答を生成する AI の開発および音声認識を担当しました。生成 AI に関する豊富なコンサルティング経験・導入実績を有する株式会社大和総研の知見をフル活用し、KOTO に知性が備わりました。
株式会社 Pictoria	バックエンド、フロントエンド開発の全般を担当しました。キャラクター設定、合成音声の制作、各社成果物の結合、そして自然な対話を生成する AI 開発など、KOTO に息を吹き込む役割を担いました。
株式会社 Pocket RD	デジタルヒューマンの制作を担当しました。3D スキャナーを使った独自のワークフローで、短期間に、お客様に親しみを持っていただけるような、人間味のある AI アシスタント KOTO が誕生しました。

今後は、AI オペレーターによる顧客対応サービスの有効性を検証し、一定の効果が認められた場合には、コンタクトセンターにおける資産形成のご相談や各種お手続きなど、他の大和証券グループビジネスへのサービス展開も目指します。

大和証券グループは、「金融・資本市場のパイオニア」として、先端デジタル技術にいち早く挑戦することで、お客様・社会に対して新たな価値の提供に取り組んでまいります。

以 上