

銀行業界、AI の強化によって効率、不正防止、顧客エクスペリエンスの向上を目指す



Surya Narayan Saha
リサーチマネージャー、
IDC Asia/Pacific

銀行業界では、主要なビジネス部門全体に渡ってイノベーションとセキュリティを推進するため、AI (Artificial Intelligence : 人工知能) と Generative AI (生成系 AI : 以下、生成 AI) テクノロジーを導入している。金融機関の 84% がすでに AI を使用し、67% が生成 AI を導入しており、これらのテクノロジーによって銀行は持続的な成長とパフォーマンスの向上を実現している。

AI と生成 AI は、セキュリティ、業務効率、顧客サービスを改善することで銀行業界を変革している。高度な不正検出システムは、取引をリアルタイムで分析して異常な取引を特定し、不正が拡大する前に防止するのに役立っている。AI 主導の脅威インテリジェンスによって、銀行はサイバー脅威を予測して軽減し、より安全な環境を確保できる。チャットボットやバーチャルアシスタントなどの自動化された顧客サービスツールが 24 時間年中無休のサポートを提供し、顧客エクスペリエンスを向上させていく。AI は、応答時間を改善することでコンタクトセンターと営業担当者を最適化しながら、自動チェックによってコンプライアンス対策を簡素化し、手作業の工数を減らしてエラーのリスクを最小限に抑える。

銀行業界における AI/ 生成 AI のユースケース上位 5 件



不正行為の分析と調査の強化



脅威インテリジェンスと予防策の強化



AI を活用した顧客サービスとセルフサービス



営業担当者とコンタクトセンターの強化



コンプライアンスとリスク軽減の強化

今後 18 か月以内に生成 AI が銀行業者の競争上の地位や業務オペレーションモデルに変革をもたらすと考えている割合

20%

すでに変革をもたらしている

72%

今後 18 か月以内に変革がもたらされる

銀行業界における生成AI

銀行業界は、AIと生成AIの早期導入業界であり、不正検出、パーソナライズされたリコメンデーション、自動化された顧客サポートなど、テクノロジーに多額の投資を行って導入を急速に進めている。これらのイノベーションによって、銀行は顧客行動に関する貴重なインサイトを得て、傾向モデルを改善し、より多くの情報量に基づいたデータ主導の与信判断を行うことができるようになり、コストと時間を大幅に節約できる。AIを活用することによって銀行は顧客のインサイトを強化し、与信プロセスを最適化して、業務を合理化している。この変化はデジタル変革を促進し、イノベーションを奨励して、競争の激しい環境において銀行が継続的に成長するための基盤を築いている。IDCの調査「IDC Worldwide AI and Generative AI Spending Guide, 2024」では、アジア太平洋地域ではAIと生成AIの導入が加速しており、金融サービス業における支出は2023年から2028年にかけて25%から31%の年間平均成長率(CAGR:Compound Annual Growth Rate)で増加すると予測され、これによってイノベーション、スケーラビリティ、俊敏性が推進されるとしている。

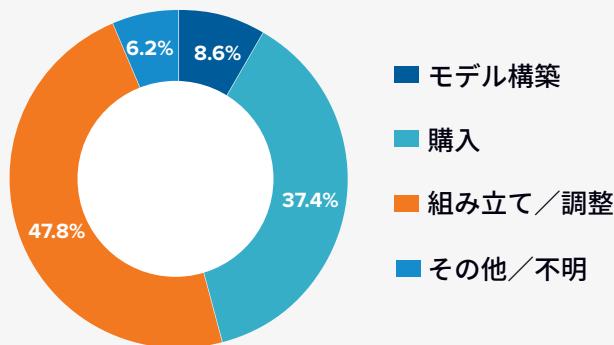
銀行業における生成AI導入アプローチ

金融機関は、AIツールを特定のニーズに合わせてカスタマイズできる柔軟性を持つ、生成AIソリューション(47.8%)の使用を好む傾向にある。このアプローチによって、多様なモデルやコンポーネントの統合が可能になり、既成のソリューションの制約や、スクラッチで構築する際の大量のITリソースの必要性を回避できる。ただし、運用全体に渡ってAIをシームレスかつ安全に導入

するには、堅牢なインフラストラクチャ、セキュリティ、データ管理、スキル開発に関する専門家のサポートが必要となる。これらを効果的に進めるには、ソリューションが安全で拡張可能であり、規制要件に準拠していることを保証するために必要な専門知識、リソース、継続的なサポートを提供可能な信頼できるテクノロジーパートナーの存在が不可欠である。



銀行業における生成AI導入アプローチ



組み立て/調整：既存の生成AIモデル（通常はオープンソース）に対し企業のAIプラットフォーム上でファインチューニングを行う。

モデル構築：組織のデータを使用して、基礎となるモデルを開発する。

購入：生成AI機能を備えたエンタープライズアプリケーションやネイティブ生成AIアプリケーションを利用する。

銀行業界の機能別生成AIの主なユースケース分野

- 01 ITOps: サービスパフォーマンス – 異常検知とサービスの可観測性**
- 02 人事: 採用と人材獲得 – 求人募集の作成**
- 03 調達: サプライヤー関係管理**
- 04 法務: ポリシーと契約管理 – ポリシー変更管理とリポジトリ管理**
- 05 顧客サービス: トレーニング – オンボーディング、スキル向上、シミュレーション**

結論

AI主導のテクノロジーの統合は銀行業界に革命をもたらしている。これらのソリューションは、セキュリティの強化、リスクの軽減、顧客資産の保護によって、金融機関が現代の金融課題の複雑さを乗り越えることを可能にする。銀行は、高度な分析とリアルタイム監視を活用することによって、業務効率を向上させることだけでなく、顧客にとってより安全で信頼できる環境を促進する。このイノベーションへの取り組みは、常に進化する環境において金融取引の安全性を確保するために不可欠である。

Source: IDC WW AI Use Case Survey, July 2024 (Asia/Pacific n = 919, Asia/Pacific, Banking/Finance. n = 173.)



スポンサーの紹介

DELL Technologies

NVIDIA.

Dell AI Factory with NVIDIA は、包括的なAIテクノロジーのポートフォリオ、専門的なサービスを備えた検証済みのターンキーソリューションを提供し、AIの導入を迅速化してAIへの取り組みを加速します。

詳しくはこちらをご覧ください