

令和 5 年 11 月 2 日

## 令和 5 年度 前期 千葉経済大学 地域研究通信について〔堀口先生原稿〕

### 地域金融機関と人工知能の活用をめぐって

最近、日本経済新聞などのメディアで人工知能や生成 AI の話題が登場しない日はないと  
言えるほど人工知能は注目を集めている。2017 年に出版された長谷川貴博著「AI 化する銀行」  
(幻冬舎メディアコンサルティング) によるとトレーディング (アルゴリズム取引)、不正防止、  
アンチマネーロンダリング、ロボットアドバイザー (ロボアド) 等の 10 業務につ  
いてヒトから人工知能へ置き換わっていると述べられている。導入例を見てみよう。

千葉銀行は、2018 年から、法人向けインターネットバンキングでの人工知能を搭載した  
チャットボットの試行を開始している<sup>1</sup>。最近ではコールセンターの音声データを活用し、  
サイシードの音声認識 AI である「sAI Voice Analyzer」を利用して業務改善を図っている<sup>2</sup>。

千葉興業銀行は、PKSHA Technology のグループ会社と、深層学習 (deep learning) と自然  
言語処理 (NLP) を活用した対話エンジン「PKSHA Chatbot」の運用を 2023 年 4 月より開  
始している<sup>3</sup>。

横浜銀行は 2020 年から NEC の開発した「AI 不正・リスク検知サービス for Banking」  
を活用しマネーロンダリングなどの疑わしい取引のモニタリング業務の高度化を図ってい  
る<sup>4</sup>。

2023 年 2 月には、人工知能に関する教養・理論・プログラミングとは一線を画した、自  
動機械学習 (AutoML) を活用し金融実務に生かすための実践ノウハウ集として、一般社団  
法人金融データ活用推進協会から「金融 AI 成功パターン」(日経 BP) が出版された。成功  
パターンの第一はターゲティングパターンで、営業の際の、顧客訪問や提案商材の順序付け  
を行うというものである。第二の成功パターンは、回帰による価値算出パターンであり、不  
動産の価格評価、融資上限の算出等の用途がある。第三は ATM などの需要予測であり、第  
四はクレジットカードなどの不正検知である。第五は貸倒予測や延滞予測などの審査 AI で  
ある。第六は NLP (自然言語処理) の活用であり、チャットボットや ChatGPT などが該当  
するであろう。最後に第七として画像認識が取り上げられており、理論を金融ビジネスや、

---

<sup>1</sup> [https://www.chibabank.co.jp/data\\_service/file/news20180827\\_01\\_001.pdf](https://www.chibabank.co.jp/data_service/file/news20180827_01_001.pdf)

<sup>2</sup> 自社への問い合わせを AI で分析! 千葉銀行が顧客の声を数値化  
<https://news.mynavi.jp/techplus/kikaku/20220920-2455414/>

<sup>3</sup> [https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000103.000022705.html](https://prt看mes.jp/main/html/rd/p/000000103.000022705.html)

<sup>4</sup> [https://jpn.nec.com/press/202007/20200701\\_02.html](https://jpn.nec.com/press/202007/20200701_02.html)

金融 DX (digital transformation) に生かせる内容で実務での活用が進むであろう。

他方で人工知能が金融機関を代替してしまう可能性や、ホワイトカラーの失業・技術的失業という懸念もある。World Economic Forum の The Future of Jobs Report 2023 では今後、最も失われる仕事は Bank Tellers である<sup>5</sup>。大和総研の 2023 年 7 月 24 日のコラム「AI で金融業は何が変わるか？」では、金融業が人工知能に侵食される余地は極めて大きいとし、人工知能に代替されにくい機能や分野について考察している<sup>6</sup>。改めて、人間は果たして機械なのか、人間にしかできないことは何かという哲学的な問いが問われているといえよう。

金融業、銀行業、地域金融機関はまさに、事業ドメインの再定義やビジネスモデルの転換の必要性に迫られつつある業界でもある。一方で、2021 年に NYSE (ニューヨーク証券取引所) に上場した支店を持たないブラジルの Nubank (ヌーバンク) というフィンテック企業、デジタル銀行がある。Robin Speculand 著の World's Best Bank: A Strategic Guide to Digital Transformation (邦訳 DBS 世界最高のデジタル銀行 東洋経済新報社 2023) で取り上げられている世界最高のデジタルバンクとも呼ばれるシンガポールに本拠を置く DBS 銀行の成功例がある。

他方で、「銀行店舗がこの世から消えつつある時代」に「地方を何とかしなければならない」、そして銀行店舗の殺風景さを批判しつつ、銀行店舗設計を変えなければ、「デザイン思考」を取り入れなければ、地域銀行は消滅するとして、2023 年 2 月に佐久間悠太・上野鐵也著による「バンクデザインマネジメント」が新潮社から出版された。銀行業界とデザイン業界が手を取り合って地域活性化を図ろうという試みである。

---

<sup>5</sup> [https://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2023.pdf](https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2023.pdf)

<sup>6</sup> [https://www.dir.co.jp/report/column/20230724\\_011067.html](https://www.dir.co.jp/report/column/20230724_011067.html)