

米国 まちかど銀行 最前線

第56回

人工知能から拡張知能へ

グローバルリサーチ研究所
代表 青木 武

不正やマネロン対策で 威力を発揮

2018年10月にラスベガスにおいて、1万人以上が参加する米国最大級のフィンテックイベントである「マネー20/20」が開催された。そこで最も注目された技術の一つがAIである。AIの活用が進展するなか、活用の観点に変化も見られる。

AIは、「構造化データ」と呼ばれる数字に置き換わるようなデータの処理には強

みを持つ。数値を監視して異常値を見つけることが得意であり、金融機関では、不正の防止やマネー・ロンダリング対策に威力を発揮している。

例えば、ある人がベイルートでクレジットカードを利用し、パリからアルジェリアに外国送金を行い、トルコでATMを利用したとする。それらの取引の一つひとつは特に怪しくはないが、これらの動きを1カ月以内に同一人物が行えば、マネロン対策上かなり怪しいと考えられる。

この場合、不正検知に用いるのが従来型のルールエンジンであれば、あらかじめ不正が疑われる取引の組合せをインプットしておく必要があるが、組合せを無数に設定しなければならず、現実的にはそうした組合せをすべて網羅することは困難である。一方、AIであれば、どのような場合が怪しいのかを学んでルールを書き換えたり、ルールを追加したりしてくれるので、そうした課題にも対応できるというメリットがある。

残高を予測し、 貯蓄口座への振替も

利用者の購買履歴などを基に商品をお勧めする機能も、かなり向上してきている。アマゾン社のオンラインショッピングにお

けるお勧め機能が代表例だが、精度が相当程度向上している。将来的には、顧客の取引パターンなどに応じて金融商品をバナー広告でお勧めするようなことが一般的に行われるようになると思われる。

実際、米国最大のJPモルガン・チェースでは、ウェブサイトの広告を顧客ごとにカスタマイズしている。例えば、筆者はJPモルガン・チェースに口座を持っているので、同行のホームページを閲覧する際に利用したブラウザで、ふたたびホームページを開けば、「新しい証券口座のご案内」など、筆者が利用していないサービスの広告がメイン画面に表示される。一方、履歴のないブラウザ（ゲスト機能）でJPモルガン・チェースのホームページにアクセスすると、銀行取引の基本である当座預金開設のPRが真っ先に表示されるといった違いがある。

現在、注目されているのがAIを利用した残高予測機能や顧客ごとにカスタマイズしたアドバイス機能だ。例えば、カナダの主要銀行の一つであるロイヤル銀行では、モバイルアプリにおいて、「今月の電気代はいつもより高いですよ」といったことを教えるなど、利用者ごとにカスタマイズしたアドバイスサービスを提供している。さらに、残高の増減を予測し、当面使わない

と思われる資金を自動的に査定し、貯蓄口座に振り替えるサービスも提供している。こうしたA Iアドバイザー機能は、大手銀行を中心に今後導入が進んでいくとみられている。

また、自然言語処理についても、かなり能力が上がっている。日本でも、アマゾン社のアレクサ、グーグルアシスタントやアップル社のSiriなどが利用されている。これらの能力は、完璧にはほど遠いにしても、実用的な水準にまでは達してきている。金融機関でも、バンクオブアメリカが提供するモバイルアプリのチャットボット「エリカ」のように、利用者の言葉を相当程度理解するA Iが実用化されるようになってくる。

人間とA Iの コラボに期待

一方、A Iでも苦手な分野がある。「リーズニング」と呼ばれる物事の背景にある理由を推察したり、それを組み合わせたりする機能である。この分野においては、人間の方にまだまだ一日の長がある。例えば、グーグルアシスタントに「東京とニューヨーク（NY）ではどちらのほうが寒いのか」と聞くと、「東京は今12度で、NYは6度です」と答えられるが、ピンポイントに

「NYです」とは答えられない。ましてや「なぜNYのほうが東京より寒いのか」といった質問にはまったく答えられない。仮に2度目の結婚式を企画している場合に前妻／前夫を呼ぶべきかどうかといった微妙な判断になると、2050年になってもA Iには判断することはムリといわれている。こうしたこともあり、映画「ターミネーター」のような、A Iがあらゆる面で人間の能力を超えてしまうような「シンギュラリティ」と呼ばれる現象が今後20～30年に来ることはないと考える専門家が実際には多い。むしろ、A Iは人間と協力してこそ威力を発揮するという考え方が勢いを増している。

「マネー20/20」においてもA Iは、「人工知能 = Artificial Intelligence」というよりも「拡張知能 = Augmented Intelligence」の略であるともいわれるようになっていた。例えば、医療の世界でも乳がんの発見の正確性については、A Iは92%、人間の医者は96%だが、A Iと人間の医者が協力すれば99.5%にまで上がるともいわれている。

金融の世界でも、例えばファイナンシャル・アドバイザーが顧客に対して運用のアドバイスをする場合、市場分析や効率的なポートフォリオの構築はA Iに任せ、人間

のアドバイザーは顧客とのコミュニケーションといったより付加価値の高いことに時間を使うべきであると考えられている。このほか、延滞債権の回収についても、A Iが優先して督促すべき人を選び、人間のコールセンタースタッフが電話で督促を行い、それ以外の人は自動化して電子メールで督促することが効率的であるともとらえられている。

このように、いまやA Iは人間を駆逐するものではなく、人間が上手に利用することにより人間の能力を高めてくれるツールであると考えられるようになってきている。以前のようない「人間はA Iに取って代わられる」といった論調は影を潜めている。



米国最大のフィンテックイベント「マネー20/20」でもA Iは大きなテーマであった。