

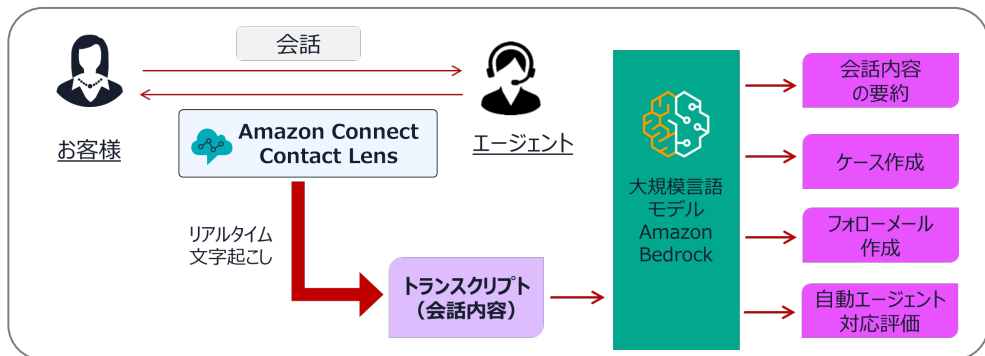
AWS Summit Japan 2024 AWS Village展示 - 金融ビジネスを変革する生成AI -



Amazon Connectと生成AIで実現する卓越したカスタマーエンゲージメント

コンタクトセンターでの生成AI活用

- リアルタイムでのコミュニケーターのアシスト**
 - ライブでの通話分析とRAGチャットをベースとしたリアルタイム支援
- 通話内容の要約とアクションプランの提示**
 - 通話完了後に通話要約とToDoを即時に提示
 - 後処理時間(ACW)を短縮し、事後タスクを明確化
- 対応品質評価/コンプライアンスチェックの自動化**
 - 通話文字起こしから通話品質を生成AIが自動評価
 - 既存のガイドラインを活用して、NGワード検知にとどまらない評価が可能



CX/EX向上のAmazon Connect 新機能

- 電話料金不要な音声通話とビデオ通話機能**
 - モバイルアプリやWebサイトから、直接コンタクトセンターに連絡を取ることができる
 - インターネット回線のみで電話回線を利用しない(通話料金不要)
- 業務に合わせたトークやフォームの自動提供**
 - ステップバイステップガイドで、コミュニケーターが実行すべきアクションを自動表示
 - 顧客対応に必要な手順、確認すべき項目を提示し、業務システムと自動連携



金融ユースケース (不正検知/リスク管理業務/金融システム開発業務)

金融業界のユースケースデモ

- FISC安全対策基準 RAGチャットボット**

金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書に関する質問に回答
- 保険請求ライフサイクルの自動化**

保険査定審査を生成AIで業務APIを連携させることで省力化できるサンプルアプリケーション
- PDFファイルから財務データの抽出**

有価証券報告書などの開示情報から、対象の財務情報を見つけ、表形式データを正確に抽出する
- 証券営業トークのコンプライアンスチェック**

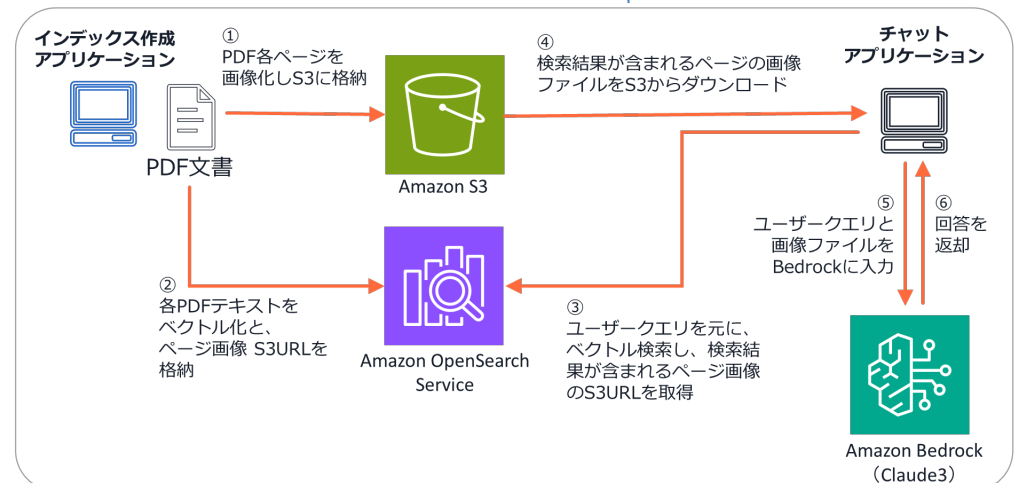
証券会社の営業電話の通話録音から、ガイドラインに違反する不適切なトークを検知して警告
- AWS CDKのソースコードレビュー**

AWS CDKのソースコードの内容を説明し、ベストプラクティスに沿ったコード化をレビュー

最新の生成AI技術の応用デモ

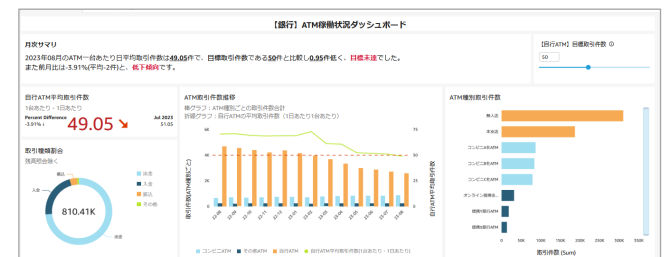
- RAGのマルチモーダル拡張**

複数の図や表を検索可能にするマルチモーダルのRAG(Retrieval-Augmented Generation)アプリケーション



- データ分析・BI(Amazon QuickSight)での活用**

Amazon Q in QuickSightで、自然言語でのグラフ作成やレポート作成が可能



AWS Summit Japan 2024 AWS Village展示

- 金融業務を支えるプラットフォーム -



レジリエンシーの高度化

AWS Fault Injection Service

- アプリケーションのパフォーマンス、可観測性、回復性を向上させるための継続的な実験
- AWS環境に障害を注入する実験のフルマネージドサービス

AWS Countdown / Countdown Premium

- システム移行やピーク対応など、重要イベントをサポート
- イベント前後に加えて、計画から安定運用までをご支援可能

AWS Incident Detection and Response

- Enterprise Supportに積極的なインシデント対応を提供、重要なワークロード復旧を加速
- 重大アラーム発生時は5分以内のコールでお客様対応

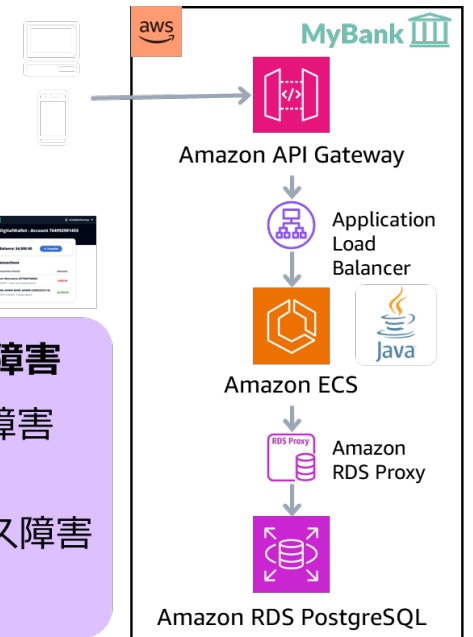
FSI Resiliency Quest

ゲーム形式でAWS
レジリエンスを体験・学習

My Digital
Walletアプリ

対応する4つの障害

1. コンテナタスク障害
2. EC2障害
3. RDSインスタンス障害
4. AZ障害



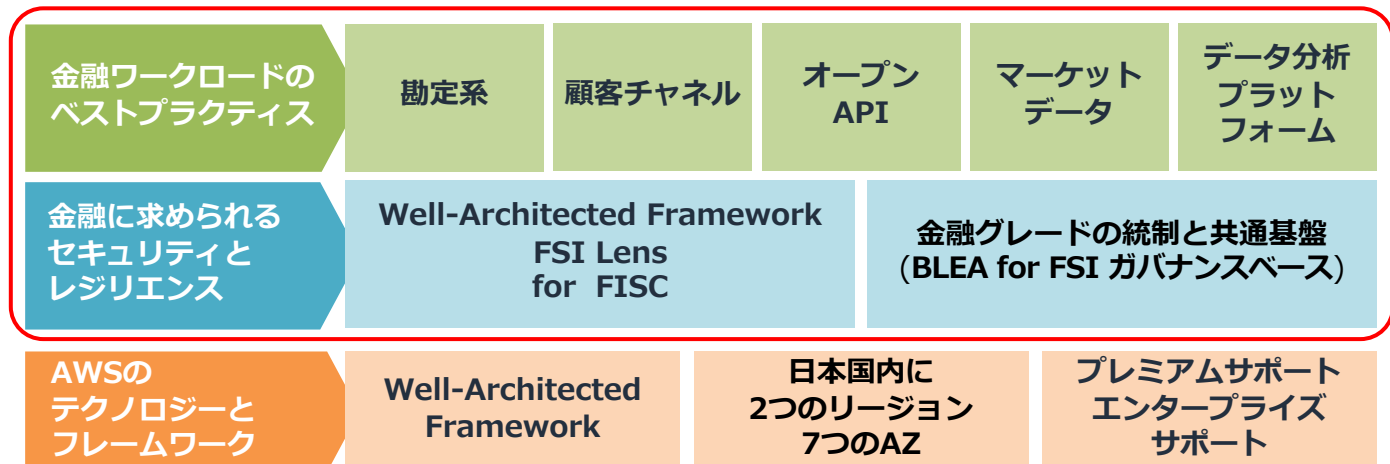
金融リファレンスアーキテクチャ日本版

日本の金融インダストリーの高信頼性を担保するフレームワーク

- 実案件をベースにした実践的なアーキテクチャ
- “勘定系”は東京/大阪でのActive-Standby構成と自動切替に対応



GitHubで公開中



生成AI活用を進める為のご支援プログラム

各フェーズに合わせた豊富なご支援をご提供します

ユースケース検討

技術検証

立ち上げ

スケール

GenAI Design Workshop

生成AIを導入するにあたってどのように進めればよいか悩んでいるお客様に、アイデア創出のために活用パターンや事例をご紹介します。

GenAI Discovery Workshop

生成AIの活用方針が決まったら、貴社プロダクトマネージャーとともにユースケース、ロードマップの明確化とチーム組成をご支援します。

GenAI on AWS Implementation

生成AIユースケースの実用化に向けて、実装されたアプリケーションの改善を目的とした、人間によるフィードバック(HF)の構築やモデルのファインチューニング、改善案をご提案します。

Well-Architected Review

リリース以降も継続してアーキテクチャーや運用体制のレビューをご支援します。ビジネスをスケールさせるための開発支援から特定の課題解決に向けた個別具体的なご支援をご提供します。



GenAI PoC / Prototyping

ロードマップをもとに生成AI技術検証およびプロトタイピングのご支援をします。プロダクト開発手法と改善のノウハウをご案内します。

このほかにもお客様の課題にあわせて多様なご支援プログラムをご用意しております。詳しくは貴社担当営業までお問い合わせください。