

GUIからVUIへ —金融機関の新しいビジネスの広がり

機械学習やAIの発展に伴い、急速な進化を遂げているのがVUI（ボイスユーザーインターフェース）である。金融機関にとってVUIサービスはオムニチャネル戦略の一環と位置づけられている。海外では決済まで含めたサービスが行われており、国内でもよりユーザーが利用したいサービスの提供が期待される。

VUIとは

Voice User Interface（ボイスユーザーインターフェース。以下、VUI）とは、英語からも分かる通り「音声」によるインターフェースであり、声でコンピュータやデバイスを操作できるようにするものである。では、なぜ声で操作するのだろうか。その理由には大きく2点ある。

1点目は、人間のコミュニケーションでは声を使うのが最も自然と考えられているからである。テレビのリモコンやPCのキーボード、電子レンジのタイマーなどのUIは、今となっては身近になっており違和感を抱くこともないが、よく考えてみるといずれも不自然である。テレビを操作するには、リモコンから適切なボタンを探し出して操作しなければならない。キーボードに関しても同様で、人と会話をしたいだけなのに、特殊なキーボード上のアルファベット配置からローマ字を入力しなければ伝えたい言葉を表現できない。もし、あなたに専属の秘書がいたとしたら、「テレビのチャンネルを6chに変えて」「〇〇さんに『資料を受け取りました。ありがとうございます』とメッセージを送っておいて」と、声を使うだろう。

2点目は、UIの「ながら操作」ができることだ。携帯電話やスマートフォンで天気予報を調べながら洋服を着替えるのは難しいが、「今日の天気は？」と問いかけながら着替えるのは簡単である。料理のシーンではもっと顕著で、調理手順を書籍やスマートフォンで調べながら調理を進めるのは難しいが、調理手順を声で問いかけながらであればもっと簡単だ。「ながら操作」ができるの

はUIとしての大きなメリットである。

このように、声によるコミュニケーション手段は、人間にとって自然かつ合理的である。ゆえに、VUIは非常に受け入れられやすいユーザーインターフェースと考えられている。このようなVUIが搭載され、現在身近となっていくデバイスこそがスマートスピーカーである。

金融機関のオムニチャネルの一つとなるVUI

2017年7月にLINE社のスマートスピーカー「LINE WAVE」が先行発売されたのを皮切りに、Google社の「Google Home」、Amazon社の「Amazon Echo」と、国内でも数多くのスマートスピーカーが発売され、VUIが一般消費者に浸透しつつある。

金融機関においても、VUIを用いたサービス提供が開始されている。なぜ金融機関は既存のGUIサービスに加えて、VUIサービスを提供するのだろうか。その要因の一つが、金融機関のオムニチャネル戦略である。金融機関では、チャンネル拡大によるオムニチャネル戦略が長く展開されてきた。現在一般的なチャンネルとしては、支店や窓口で実施する対面チャンネル、GUI（PC、ATM、など）による非対面チャンネル、さらにモバイルチャンネルが存在する。そこにVUIが加わったわけだが、その起因となっているのが機械学習/AIの発展である。AIなどにより“実用可能”となったVUIはスマートフォンやPCが使えない高齢者にとどまらず、全世代の顧客にとって有用と位置づけられている。また、対話型のサービスを行ってきた金融機関にとって、音声によるコミュニケーションは新たなサービスを展開するための自然なアプローチであろう。これらの背景と有用性から、金融機関

NOTE

- 1) 目的の達成を意味するWebマーケティング用語。
- 2) ユーザーが別のサービスへ移り、動向を追えなくなる状態。

がVUIサービスの提供を進めようとしていると言える。

国内外のVUIアプリケーション事例

国内における金融機関のVUIサービスの事例はまだまだ少ない。野村証券では、国内上場株式と東証株価指数の現在値および前日比を確認できるAlexaスキル（Amazon Echoから利用できるVUIサービス）を提供している。みずほ銀行のAlexaスキルでは、所有している複数口座の残高や入金明細を確認できる。

国外で最も注目を集めた金融機関のVUIサービスは米国の金融大手であるCapital Oneが2015年12月に発表したAlexaスキルである。そこでは、残高照会、入金明細照会、ローンの支払期限照会や音声による決済が可能となっている。入金明細では、指定した日付や店舗名による利用履歴の参照が可能となっている。これまで窓口への訪問やスマートフォンによって行われていた照会や決済を、すべて音声による命令で処理することができる。まさに「パーソナルアシスタント」といえるだろう。米American Expressが提供するAlexaスキル“Amex”も、同様の機能を提供している。現在の使用状況や支払い、カード会社からのオファーを確認できる。アプリ起動時にPINコードを入力するよう設定することも可能だ。このように、国内外の事例を比較すると、海外では音声による決済まで可能となっており、利用者が利用したいと思う機能を提供できている状態である。

現状の課題と金融業界のビジネスへの広がり

国内外の金融業界で様々なVUIサービスが開始されて

いる一方、その可能性を疑う声はまだ多い。個人の資産情報を扱うことから、プライバシーの面でも課題があるといわれている。例えば、資産情報の応答を周囲の人に聞かれる、PINコードを聞かれ本人になり代わって利用されてしまう、というものである。この課題に対しては、VUI以外の要素を組み合わせることでの解決が考えられている。画面付きスマートスピーカー（Echo Show、Google Home Hubなど）の活用である。今後は、機能の呼び出しはVUIを用い、セキュアな情報はGUIを用いて入力や表示を行う、というように2つのUIを融合させることで、ユーザーにより良い体験を提供できるようになるだろう。

デバイスプロバイダから提供されるVUI機能は指数関数的な速度で拡充している。AIが発達するにつれて、GUIでは取得できなかったコンバージョン¹⁾や離脱²⁾までの付加情報（声の調子など）の取得、付加情報を利用した応答（普段よりも疲れた声の時は労いの言葉をかけるなど）、利用ユーザーの年齢や性別に合わせた応答などがVUIでできるようになるだろう。VUIが家庭内における主要なチャネルとなる可能性は高まりつつある。その未来を見据え、資産照会だけでなく、支払いやフィナンシャルアドバイスを含め、よりユーザーが利用したいと思うサービスを構築できた金融機関が「VUI」という新しいチャネル提供の競争で先頭に立つことができるだろう。

Writer's Profile



馬勝 淳史 Atsushi Umakatsu
ビジネスIT推進部
副主任
専門は先端技術調査
focus@nri.co.jp