

## 合作金庫銀行打造CoLAB，引領創新及人工智慧風潮

109.12.10 發布新聞登記簿字第 086 號

合作金庫銀行近年積極運用人工智慧的數據資產、含金技術，及機器人流程自動化(RPA)以加速推動數位轉型。

合作金庫銀行自2017年即建立數據分析團隊，以數據為基石來行銷拓展業務，截至2020年9月，運用多階模型，已協同業務單位成功達成40個行銷專案，未來透過人工智慧的自動機器學習(ML)模型，可更將數據資料落實為戰略資產，以驅動數位轉型新能量。

合作金庫銀行另外一項領先公股的，是應用人工智慧(AI)領域中的自然語言處理(NLP)技術，運用理解語意的「i秘書」與LINE好友進行自然互動，截至11月底，LINE好友數已逾200萬，並深受許多年輕人青睞。

今年已啟動機器人流程自動化作業，3年內將於全分行施作逾百條流程，預期打造合作金庫銀行循序發展業務自動化的機制，透過機器人管理機制與平台來靈活串聯自動化流程，並結合人工智慧技術(如擷取圖檔等資訊的影像辨識技術)，及串接後續流程，有效創造未來智能自動化的數位營運能力。

除積極應用人工智慧與科技外，合作金庫銀行著眼於數位生態圈時代的金融業，亟需跨界思維與前瞻視野的數位金融人才，於2019年底成立創新實驗室(CoLAB)，引領合作金庫銀行厚植創新的DNA，透過跨部門的年輕菁英成員在不同業務領域創新，將科技靈活運用在新場景中，截至11月底CoLAB已提出14個金融創新專利申請，今年度也同時協助數位申貸業務，精準提供有需求的客戶相關服務，另以友善、親切的i秘書情境式引導，協助客戶體驗更快速的數位開戶服務，達成跨部門加速數位創新的概念。

今年第四季，CoLAB成員更與臺灣微軟公司協作多場人工智慧應用場景的創意思考工作坊，藉由理解人工智慧的智能認知服務，語音轉換文字(STT)、文字轉換語音(TTS)、自然語言理解(NLU)、情感分析、AI深度學習等最新技術，預期將以數位化、簡單化、AI化、客戶體驗化的方式產出及規劃創新的人工智慧可能應用場景。

為了讓CoLAB以敏捷方式產出商業創意及方案快速落地，CoLAB成員已積極參與生態圈的活動、找尋潛在新創合作機會。

今年11月CoLAB成員就參加RainMaking、資策會數位研究所及經濟部工業局辦理的「Data X Smart Living Demo day」臺灣新創團隊海選，讓新創團隊理解合作金庫銀行提倡創新的現在進行式。同月，CoLAB成員也參與了亞洲最大創新創業MeetTaipei的KPMG「創新與新創專館」活動，與新創公司進行接觸對談。透過與新創企業的廣泛鏈結，CoLAB成員同時也進行創意設計思索，預期將跟新創或生態圈夥伴攜手，在服務、產品及人才賦能面向帶來新火花。

面對變化速度超越預期的2020年及科技的革新發展，雷仲達董事長領軍合作金庫銀行以創新商業思考邏輯來面對明日的客戶，CoLAB 下一步將以客戶體驗為核心，從提供客戶不同於以往的數位使用感覺出發，以數據資料驅動分析客戶旅程，理解數位客戶沒有說出口的心聲，訂定制度化的「客戶體驗」準則。

相信在合作金庫銀行加速培育的厚實創新文化基礎下，CoLAB將更能專注於助益數位創新，相輔相成合作金庫銀行底蘊深厚的完整金融服務、數位勞動力及人工智慧科技的應用，期可重塑客戶金融體驗，擴增與跨領域夥伴或創新科技合作的數位生態圈服務場景。