

2023年5月8日

「有人チャット」の開始について

当行は、お客さまの利便性向上を目的として、対話型自動応答サービス「A I チャットボット」を経由して、専門のオペレーターがチャット形式で対応する「有人チャット」サービス^{※1}を開始いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

本サービス導入により、「A I チャットボット」で解決しなかった場合、オペレーターとのチャットを選択いただくことで、より迅速に対応できるサービスを提供します。

当行は、今後もデジタル技術を活用し、非対面对応の充実とお客さまの利便性向上に向けたサービスの強化に努めてまいります。

記

1. 「有人チャット」概要

「有人チャット」とは「A I チャットボット」での解決が難しい問い合わせに対し、チャット専門オペレーターがチャット形式で対応するサービスです。通話が難しい場所での問い合わせや、些細な疑問を気軽にお問い合わせいただくことが可能で、有人ならではのサービスによって満足度の高いサービスを提供します。

※1…株式会社 PKSHA Workplace (本社: 東京都文京区、代表取締役: 佐藤 哲也、親会社 PKSHA Technology) が提供する「ChatAgent」を採用。

2. 対象の問い合わせ

当行の商品・サービスおよび手続き等に関するお問い合わせ

(ご本人確認を要する内容については、電話にてご本人確認を行ったうえでご回答いたします。)

3. 受付時間

平日 9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0

4. 取扱開始日

2 0 2 3 年 4 月 2 6 日 (水)

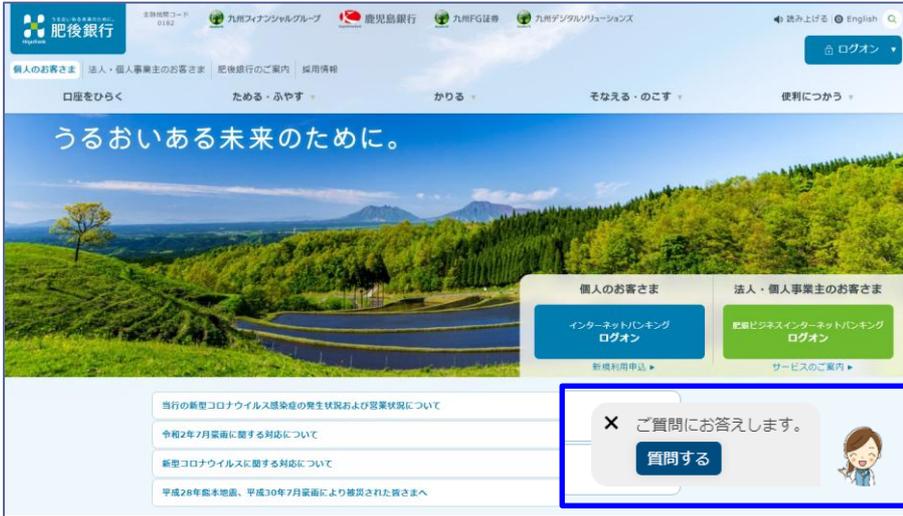
以 上

参考

【AIチャットボットから有人対応への切替イメージ】

1. 当行ホームページ・アプリ等からAIチャットボットに質問

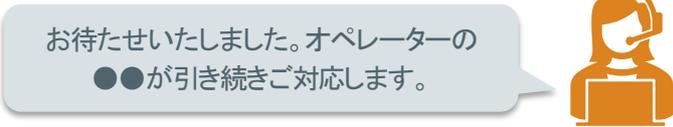
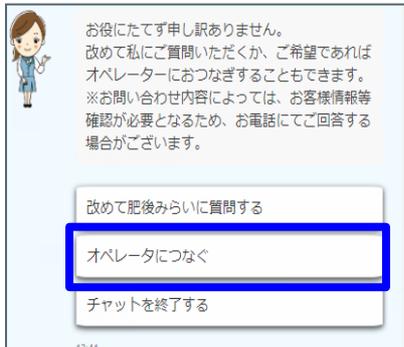
肥後銀行ホームページ



ひぎん通帳アプリ



2. AIで解決しなかった場合、オペレーターによる有人対応に遷移



《本件に関するお問い合わせ》
肥後銀行 デジタルマーケティング部
担当：羽山
電話：096-326-8688