

2022年4月21日

対話型自動応答サービス「AIチャットボット」の導入について

当行は、お客さまからのお問い合わせに対して、人工知能（AI）が自動で回答するサービス「AIチャットボット」を当行ホームページ等に導入いたしましたので、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、お客さまは、パソコンやスマートフォンを利用して当行ホームページ等からチャット形式でいつでもお気軽にお問い合わせいただくことが可能になります。

当行は、今後もデジタル技術を活用することで、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. 導入目的

お客さまからの商品やお手続き等に関するお問い合わせに対して、人工知能（AI）を活用し、会話形式で24時間365日自動回答することで、お客さまの利便性向上につなげます。

2. 「AIチャットボット」概要

株式会社PKSHA Workplace（代表取締役社長：上野山 勝也、親会社：PKSHA Technology）が提供する自動対話エンジン「BEDORE Conversation」を採用。人工知能（AI）を活用した自動回答サービスです。

3. 対象となる業務

お客さまからの商品・サービスおよびお手続き等に関するお問い合わせ

4. 導入対象

（1）当行ホームページ （2）ひぎん通帳アプリ

5. 取扱開始日

2022年4月21日（木）

（参考）AIチャットボットの画面イメージ



以上

《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：寝占
電話：096-326-8688