

2022 年 8 月 10 日

「地域金融機関 FAQ プラットフォーム」への参画について

株式会社肥後銀行（頭取 笠原 慶久）は、当行ホームページの利便性向上のため、株式会社PKSHA Technology（代表取締役社長：上野山 勝也）と業務提携にかかる基本合意書を締結し、同社のグループ会社である株式会社PKSHA Workplace（代表取締役社長：上野山 勝也）が提供する「地域金融機関 FAQ※プラットフォーム」に下記のとおり参画することといたしましたので、お知らせいたします。

本件により、お客さまの問い合わせに対し、よりスムーズかつスピーディにお答えできるよう、AI チャットボットの応答性能向上を図ります。

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。

（※）FAQ…お問合せや回答のテキストデータ

記

1. 背景・目的

当行は、お客さまからのお問い合わせ対応のため、当行ホームページ上で PKSHA Technology グループの提供する AI チャットボットを利用しております。今後、当行が作成した FAQ をプラットフォームに提供するとともに、各地域金融機関と連携し、お問い合わせへの対応改善を一層進めてまいります。

2. 地域金融機関 FAQ プラットフォームについて

PKSHA Technology グループの提供する AI チャットボットを利用する京都銀行、十六銀行、三十三銀行、名古屋銀行とともに、FAQ をデータベースに集約し、プラットフォーム内で展開することで各行の FAQ 作成業務を効率化します。

※データベースは汎用的なものであり、顧客情報や個別の銀行に関する情報は含みません。

3. 今後の展開

汎用化された FAQ の活用により、お客さまの問い合わせに対応する AI チャットボットの内容充実と精度向上に努めてまいります。

以上

《本件に関するお問い合わせ先》
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

別 紙

【株式会社 PKSHA Technology 概要】

社 名	株式会社 PKSHA Technology
代 表 者	上野山 勝也
本社所在地	東京都文京区本郷 2 丁目 35 番 10 号 本郷瀬川ビル
事 業 内 容	アルゴリズムライセンス事業