

News Release

平成 29 年 11 月 21 日

「PALRO（パルロ）」を活用した店舗での実証実験開始のお知らせ

当行は、人工知能を搭載したコミュニケーションロボット「PALRO（パルロ）」を店舗の窓口に配置し、販売支援アシスタントとして導入することを目的とした実証実験を、平成 29 年 11 月 24 日（金）より学園大通支店にて開始しますので、お知らせいたします。

なお、詳細につきましては、別紙の富士ソフト株式会社との共同ニュースリリースをご覧ください。

以上

《本件に関するお問い合わせ》
肥後銀行 個人営業部
担当：鳥居
電話 096-326-8681

本リリースは株式会社肥後銀行と富士ソフト株式会社共同リリースです。
重複して配信される場合がありますことをご了承ください。



2017 年 11 月 21 日
株式会社肥後銀行
富士ソフト株式会社

肥後銀行と富士ソフト、コミュニケーションロボット「PALRO」を活用した 店舗での実証実験開始に関するお知らせ

～金融商品の販売支援アシスタントとして行員のそばで説明をサポート、順次対象商品を拡充します～

株式会社肥後銀行(本店:熊本県熊本市、取締役頭取:甲斐 隆博)と富士ソフト株式会社(本社:神奈川県横浜市、代表取締役 社長執行役員:坂下 智保)は、富士ソフトが開発・販売する人工知能を搭載したコミュニケーションロボット「PALRO (パルロ)」*1(以下、PALRO)を肥後銀行の窓口業務にて、販売支援アシスタントとして導入することを目的に、店舗での実証実験を2017年11月24日(金)より開始することをお知らせいたします。

なお、金融機関において、コミュニケーションロボットがお客様との資産運用のご相談に携わることは、全国的にみても、大変先駆的な取り組みです。

肥後銀行では、2014年12月より現在までに、小学生向け金融教育セミナーの「お金の教室」において、PALRO をサブ講師として活用するなど、計5台のPALROを導入しています。

肥後銀行と富士ソフトは、PALRO 導入当初から、金融機関におけるPALRO 活用の可能性について、様々な検討を重ねてきました。

金融機関において、お客様にとって分かりやすい商品説明の必要性がますます高まる中で、お客様への商品説明の場面で、PALRO を有効活用できないかと準備を進めて参りました。

この度、ご来店頂いたお客様を対応する行員のそばで、PALRO が分かりやすい金融商品の説明をサポートする販売支援アシスタントとしての実証実験を開始します。対象商品は、投資信託からスタートさせ、順次拡充していく予定です。

肥後銀行と富士ソフトは、お客様へのより良いサービス提供に向け、PALRO の活用を中心に今後も連携して参ります。



コミュニケーションロボット
「PALRO (パルロ)」

■PALRO を活用した実証実験について

期間： 2017 年 11 月 24 日(金)～2018 年 2 月 28 日(水)

場所： 肥後銀行 学園大通支店（熊本県熊本市中央区大江 3 丁目 2-30）

方法： 応接ブースでのお客様対応に活用。PALRO と PC とを連動させ、PALRO が商品説明をサポート。

内容： (1) 金融商品の説明

投資信託の商品説明をする行員のアシスタント。対象商品：投資信託 58 種類。

(2) 金融用語の説明

専門的な金融用語について、分かりやすく説明。

期待される効果

(1) フィデューシャリー・デューティーへの適切な対応※2

(2) より分かりやすい商品説明の補助

(3) 説明内容の均一化



図：PALRO を活用した実証実験イメージ

※1 PALRO は、富士ソフトの登録商標です。

※2 フィデューシャリー・デューティー (Fiduciary duty) とは他者の信託を得て、一定の任務を遂行すべき者が負っている幅広い様々な役割・責任の総称です。「平成 26 事務年度金融モニタリング基本方針(金融庁)」より引用

商号等:株式会社 肥後銀行 登録金融機関 九州財務局長(登金)第 3 号

加入協会:日本証券業協会

この件に関するお問い合わせ

＜株式会社肥後銀行＞

経営企画部 広報室

担当／積(せき)

TEL:096-326-8601 FAX:096-352-0858

E-MAIL:higoir@higobank.co.jp

＜富士ソフト株式会社＞

コーポレートコミュニケーション部

担当／久下・蓮見・政木

TEL:050-3000-2735 FAX:03-5209-6085

E-MAIL:mkoho@fsi.co.jp