

平成30年6月19日

窓口業務効率化に向けた「業務AIチャットボット」の導入について

トモニホールディングスグループの徳島銀行では、窓口業務効率化に向けた「業務AIチャットボット¹⁾」を導入することとしましたのでお知らせいたします。

本システムは、アドバイザー契約締結先である Arithmer 株式会社（アリスマー、東京都江東区、代表取締役社長兼 CEO: 大田佳宏）の AI 技術を、セイコーソリューションズ株式会社（千葉県千葉市、代表取締役社長: 関根淳）のクラウド基盤に組み込む形で構築します。

営業店行員から本部への問い合わせに要している時間を短縮して、窓口業務を効率化・待ち時間を短縮することで、お客さま満足度の向上に繋がります。

記

1. 業務AIチャットボットの概要

- ・ 営業店行員が質問内容を文章で入力すると、チャットボットは入力された文章を分析し、事務マニュアル等の中から回答候補を画面に表示します。
- ・ 質問した営業店行員が、表示された回答候補の一つを選択すると、詳細な内容を確認することができます。
- ・ チャットボットは一連のやりとりを通して、機械学習により回答精度を自動で向上させるとともに、質問が多い事務マニュアル等の見直しに活用するためのデータ収集も行います。
- ・ これらの機能の活用により、窓口業務の効率化を目指します。

<業務AIチャットボットのイメージ>



2. 導入予定日

- ・ 平成30年10月

以上

¹⁾ 「チャットボット (chatbot)」とは、「チャット」と「ボット」を組み合わせた言葉で、人工知能を活用した「自動会話プログラム」を指します。