

平成 30 年 8 月 10 日

各位

株式会社 北陸銀行

## ホームページへのチャットボット導入について

北陸銀行（頭取 庵 栄伸）では、お客さまの利便性向上・非対面チャネル強化を目的に、北陸3県の地方銀行で初めて、ホームページに人工知能（AI、以下 AI）を活用したチャットボットを導入しました。

チャットボットとは、人間の代わりに自動で会話対応するプログラムで、FAQ（よくあるご質問）の進化版に当たります。これにより 24 時間 365 日いつでもお客さまからの質問を受け付けることができる窓口提供が実現しました。

チャットボットでは、お客さまがホームページ閲覧時に、各種商品・サービス内容に関して質問を入力すると、チャットボットが該当する回答を表示します。今回導入したチャットボットは、AI を活用しているため、利用者との会話データをもとに自動で学習し、より適切な回答表示が可能になります。

北陸銀行は、これからも AI 等の先端技術を活用し、お客さまの利便性向上、商品・サービスの充実に努めてまいります。

1. 導入日：平成 30 年 8 月 9 日(木)

2. チャットボットイメージ



以上

【本件に関する問い合わせ先】

北陸銀行 広報 CSR 室 Tel : 076-423-7111