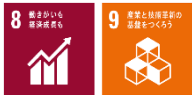


生成A I チャットボットを全部店で活用
～本支店間の問い合わせ対応効率化で年間 8, 000 時間削減～



京都銀行（頭取 安井 幹也）は、お客さま対応の質の向上、行員の生産性の最大化を目指し、A I の積極的な活用を進めております。今般、業務にかかる本支店間の問い合わせ対応に生成A I チャットボットを導入し全部店で活用を開始しましたのでお知らせいたします。

当行では、本支店間の問い合わせにおいて、行員が作成したF A QからA I が回答を探して示す「F A Q型チャットボット」を活用しております。
これに加え、今回、行内の規程やマニュアルを参照して生成A I が回答を自動作成・表示する「ドキュメント型チャットボット」を導入し、より広範囲の問い合わせに対応してまいります。

当初は、預かり資産業務のほか人事・総務・システム等の行内手続きに関する約1, 0 0 0の規程・マニュアルを対象とし、対象業務の範囲は今後拡大してまいります。最終的には行内全体で年間8, 0 0 0時間分の業務量を削減予定です。

当行では、生成A I を利用するためのガイドラインを定めるとともに、お客さまの情報や機密情報等の取り扱いについては、法令・諸規定を順守のうえ、厳格に対応しております。今後もデジタルを活用し、お客さまにより質の高いサービスを提供できるよう努めてまいります。

記

概 要

本支店間の問い合わせ対応にドキュメント型チャットボットを導入しました。行内の規程やマニュアルを生成A I に参照させ、預かり資産業務や人事・総務・システムにかかる諸手続きといった行内の問い合わせ対応に活用することで、お客さま対応の質の向上と行員の生産性の最大化を目指します。

<導入するシステムについて>

名 称	ドキュメント型チャットボット（株式会社 PKSHA W o r k p l a c e 提供）
対象業務	預かり資産業務、人事・総務・システム関連手続きにかかる営業店から本部への照会

以 上

京都フィナンシャルグループでは、「地域社会の繁栄に奉仕する～地域の成長を牽引し、ともに未来を創造する～」という経営理念に基づいた企業活動を行っております。今後も経営理念のより一層高いレベルでの実践である SDGs 達成に向け、地域の社会課題の解決に貢献してまいります。なお、関連するプレスリリースに SDGs の目標のアイコンを明示しております。

