

株式会社 京都銀行

京都市下京区烏丸通松原上る
郵便番号600-8652

お客さまとも行員ともデジタルで“つながる”

対話型自動応答サービス「AIチャットボット」の導入決定！



京都銀行（頭取 土井 伸宏）は、お客さまからのお問合せおよび行内での照会業務に関して、人工知能（AI）が自動で回答するサービス「AIチャットボット」を導入しますのでお知らせいたします。

本サービスの導入により、お客さまは、当行ホームページや京銀アプリにおいて、いつでも商品・サービス等に関するお問合せが可能となります。2021年4月から、行内での一部照会業務を対象とした運用を始め、同年8月を目途に、お客さまからのお問合せに対応する自動応答サービスの提供を開始いたします。

当行は、現在、対面サービスとデジタルサービスのベストミックスによるお客さまとのリレーション強化を目指し、デジタル戦略を進めております。今後も、お客さまの課題解決に向けた最適なソリューションの提供に努めてまいります。

記

1. 「AIチャットボット」概要

株式会社 BEDORE（代表取締役 下村 勇介、親会社：株式会社 PKSHA Technology）が提供する自動対話エンジン「BEDORE Conversation」を採用した、人工知能（AI）による自動回答サービスです。お客さまには、当行の営業時間に関わらず、パソコンやスマートフォンを利用して当行ホームページや京銀アプリからチャット形式でお問合せ等を気軽に行っていただくことができます。

2. 導入目的

お客さまからのお問合せに対して、24時間365日即時回答することで、お客さまの利便性向上に繋げてまいります。また、行内での活用により行員の生産性を高め、より一層お客さまに良質な金融サービスを提供してまいります。

3. 対象となる業務

- （1）お客さまからの商品・サービスおよび事務手続き等のお問合せ
- （2）行内における営業店から本部への照会

4. 実施時期（予定）

- 2021年4月 一部の業務について行内での運用開始
- 6月 行内での本格運用開始
- 8月 当行ホームページおよびアプリにてお客さま向けサービスの提供開始

以上

京都銀行グループでは、従来から「地域社会の繁栄に奉仕する」という経営理念に基づいた企業活動を行ってまいりました。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その目標であるSDGsのアイコンを明示しております。

【SDGs】2015年9月に国連で採択された、経済・社会・環境のあり方についての2030年までの世界共通目標。17のゴールと169のターゲットで構成されている。

