



2018年11月29日

AI 技術を活用した対話型自動応答システムの導入について

～24時間365日、お客さまからのお問い合わせにAIがお答えします～

筑波銀行（頭取：藤川 雅海、本店：茨城県土浦市）は、2018年12月3日（月）からお客さまの利便性向上のため、AI技術（人工知能）を活用した「対話型自動応答システム（以下、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。

当行は、共同版システムを利用する「じゅうだん会」参加行および株式会社JSOLとAutomagi株式会社と共同でAIチャットボットの実証実験を実施してまいりました。

その結果、24時間365日お客さまからのお問い合わせに対応でき、お客さまの利便性向上につながるるとともに、最新のAI技術により回答精度の向上が継続的に可能であると確認できたため導入いたします。今後対象業務を徐々に拡大し、利便性向上に努めてまいります。

当行は今後も、お客さまが最初に相談したい銀行「First Call Bank（ファースト・コール・バンク）」の実現に向け、お客さまのライフスタイルに寄り添ったサービスが提供できるよう取り組んでまいります。

記

1. 内容

| | |
|---------|---|
| サービス内容 | お客さまからのお問い合わせに、AIがチャット形式で自動回答いたします。 |
| 対象業務 | 個人向けインターネットバンキング ※対象業務は順次拡大予定。 |
| ご利用チャネル | ・当行ホームページ ・スマートフォン向けアプリ「Secure Starter（セキュアスターター）」 |
| 導入日 | 2018年12月3日（月） |

2. 同時導入行（銀行コード順）

株式会社武蔵野銀行（頭取 加藤 喜久雄）

株式会社阿波銀行（頭取 長岡 奨）

株式会社宮崎銀行（頭取 平野 亘也）

3. 協業する企業について

| | | |
|---------|---|--|
| 名 称 | 株式会社 JSOL | Automagi 株式会社 |
| 代 表 者 | 代表取締役社長 前川 雅俊 | 代表取締役社長 櫻井 将彦 |
| 所 在 地 | 東京都中央区晴海 2-5-24 | 東京都新宿区西新宿 3-20-2 |
| 事 業 内 容 | ・ ICT コンサルティングからシステム構築・運用までの一貫したサービス提供 ・地域金融機関向け ICT ソリューションの提供等 | ・ 人工知能/データ解析分野でのソリューション提供/システム開発 ・ IoT 位置情報関連サービスのソリューション提供/システム開発等 |

以上

報道機関のお問合せ先
筑波銀行 総合企画部広報室 鴨志田 内線 3730
TEL 029-859-8111