

2017年6月7日
 イオンフィナンシャルサービス株式会社
 イオンクレジットサービス株式会社
 株式会社イオン銀行

<国内金融業界初！>

ロボット技術を活用したイオンカードの入会受付および AI技術を活用したコンシェルジュ業務の実証実験開始について

イオンフィナンシャルサービス株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:河原健次、以下、当社)の子会社であるイオンクレジットサービス株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:水野雅夫)および株式会社イオン銀行(本社:東京都江東区、代表取締役社長:渡邊廣之)は、2017年6月13日より、カウンター窓口での、イオンカード入会受付について、人型ロボット「Pepper」の接客で、入会のお手続きが完了する受付サービスおよびお客さまからのご質問に対して、AI技術を搭載した卓上ロボットが対応する“デジタルコンシェルジュ”の実証実験を開始します。

当社では、利便性・生産性向上のため新技術を活用した店舗のデジタル化を推進しております。本取組みは、イオンカード入会手続きに係る待ち時間の削減など、受付業務のスピード化および確実化を図るものです。ロボット技術による接客のみで、クレジットカードの入会手続きが完了するサービス、また、会話形式によるご質問対応は、国内金融業界初の取組みとなります。

今般実証実験を行う「Pepper」の受付サービスは、ソフトバンクロボティクス株式会社(本社:東京都港区)の人型ロボット「Pepper」を活用し、イオンカードの入会受付業務を行うものです。イオンカードに入会されるお客さまに対し、店頭スタッフに代わり、カードの機能、特典のほか、入会受付の際の間違いやすいポイントのご説明を行い、入会手続の完了まで対応いたします。また本人確認については、後日、イオンカードをお届けする際に宅配業者が行うため、入会時、本人確認資料をご提出いただく必要はありません。1台の「Pepper」で、最大3名さまの同時対応が可能となり、よりスピーディなお手続きが実現できます。

“デジタルコンシェルジュ”は、タケロボ株式会社(本社:東京都中央区)のコミュニケーションロボット「ロボコット」を活用し店頭スタッフに代わりお客さまの質問、商品案内等に対応するものです。当コンシェルジュは、AI(人工知能)プラットフォームと連携し、お客さまとの会話のやりとりを画面で表示し、質問に対しわかりやすく回答いたします。

今回の実証実験をイオンモール幕張新都心(千葉市)で一定期間実施した後、その結果を検証したうえで設置店舗を拡大する予定です。また、将来的には、さまざまな役割・機能を持つロボットを組み合わせた新たなタイプの無人店舗の導入を検討してまいります。

これからも、お客さまの幅広い金融ニーズにお応えするべく、安全・安心、便利でお得なサービスの充実に努めてまいります。

以上

■ サービスイメージ図



「Pepper」受付サービス



「デジタルコンシェルジュ」



イオンフィナンシャルサービス