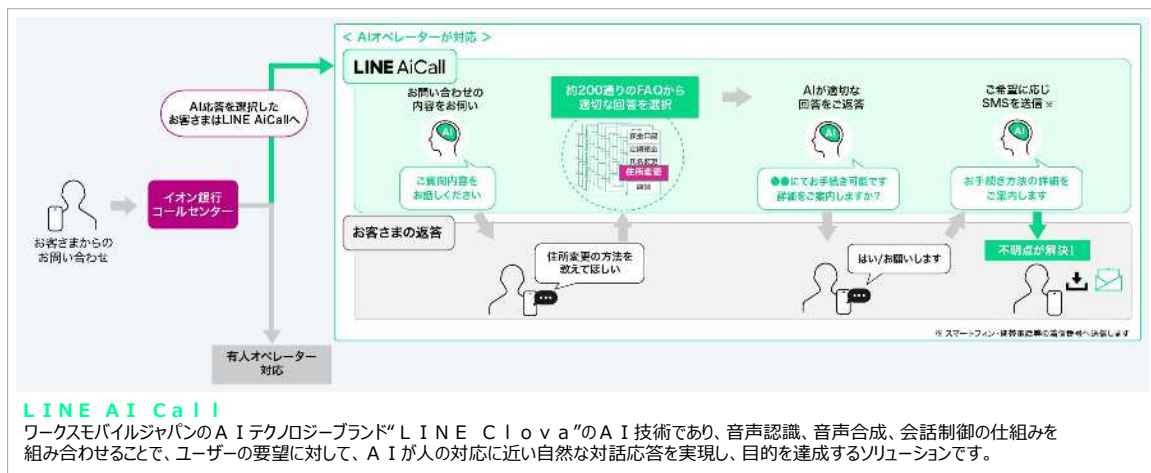


2023年9月1日
株式会社イオン銀行

イオン銀行コールセンターにおける『AI自動応答サービス』の開始について
～各種お手続き方法、商品・サービスに関するご利用方法を、24時間365日、いつでもAIが回答いたします～

株式会社イオン銀行（東京都千代田区、代表取締役社長：小林 裕明、以下、当社）は、イオン銀行コールセンターにおいて、ワークスマバイルジャパン株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役：増田 隆一、以下、ワークスマバイルジャパン）が提供する「LINE AiCall」（対話型ボイスボット）を活用した『AI自動応答サービス』を開始いたしましたので、お知らせいたします。



デジタル社会の急速な進展を背景に、当社では、最新技術やDX推進によるお客さま体験価値の向上に努めております。当社コールセンターにおいても、AIを活用した自動チャットサービス等、テキストによるコミュニケーションの拡充、FAQの高度化により、お客さま一人ひとりの課題解決に資する応対品質向上に積極的に努めてまいりました。

このたび開始する『AI自動応答サービス』は、ワークスマバイルジャパンが提供する、LINE AiCallを活用し実現するものです。

イオン銀行コールセンターへお電話いただき、『AI自動応答サービス』を選択したお客さまからの“発話”によるお問い合わせを、LINE AiCallが音声認識・解析し、事前に設定した約200通りのFAQに基づいた適切な回答を、人の対応に近い自然な発話音声にてご案内いたします。また、ご希望に応じ、お問い合わせ内容詳細が記載されたイオン銀行ホームページをSMS（ショートメッセージ）でご案内※1します。

これにより、有人対応時間外でも24時間365日の問い合わせ対応を可能とするとともに、混雑時のお客さまの待機時間を減らし、スムーズなご案内を実現いたします。

対象サービスについては、イオン銀行コールセンターへ多くいただくお問い合わせのうち、住所変更・残高照会等の各種お手続き方法や、商品・サービスに関する一般的なお問い合わせ※2において導入し、今後、AI解析をチューニングし精度を高めることで、幅広い課題解決を目指し、応対品質の向上に努めてまいります。

※1 スマートフォン・携帯電話等の着信番号宛に送信いたします。
※2 お手続きはご利用いただけません。

当社は今後も、新技術の活用により利便性の向上に取り組むとともに、「親しみやすく、便利で、わかりやすい」金融サービスの拡充に努めてまいります。

以上