



KDDI Evolva

2018年1月30日
イオンフィナンシャルサービス株式会社
株式会社イオン銀行
イオンクレジットサービス株式会社
株式会社 KDDI エボルバ

イオン銀行、イオンクレジットサービスが
KDDI エボルバの協力のもと AI 自動チャットサービスを導入
～銀行サービスではビジュアル IVR を SMS でご案内する画期的な仕組みを構築～

イオンフィナンシャルサービス株式会社（代表取締役社長：河原 健次、以下、イオンフィナンシャルサービス）の子会社である株式会社イオン銀行（代表取締役社長：渡邊 廣之、以下、イオン銀行）およびイオンクレジットサービス株式会社（代表取締役社長：水野 雅夫、以下、イオンクレジットサービス）は、株式会社 KDDI エボルバ（代表取締役社長：中澤 雅己、以下、KDDI エボルバ）の協力のもと、AI（人工知能）を活用した自動チャットサービスの提供を2018年1月30日より開始いたします。

イオン銀行およびイオンクレジットサービスでは、これまでお客さまからのお問い合わせに対し、オペレーターや IVR（自動音声応答）による電話対応など、サービス品質の向上に努めてまいりました。この度、スマートフォンの浸透や SNS サービスの普及によるお客さまニーズの変化に伴い、イオン銀行およびイオンクレジットサービスの両社は、ホームページ内に質問を話し言葉で入力いただくと自動で回答する、AI 自動チャットサービス窓口を設置いたしました。これまでお問い合わせ窓口の営業時間は9時から21時まででしたが、これによりお客さまは、パソコンやスマートフォンを通じて24時間365日、気軽に便利なお問い合わせ窓口として、AI 自動チャットサービスをご選択いただけます。AI 自動チャットサービスは、イオン銀行ホームページならびに「暮らしのマネーサイト」のお問い合わせページよりご利用いただけます。併せて、お問い合わせについてお電話、AI 自動チャットサービス、FAQ などお客さまの状況に応じて手段をご選択いただけるツールとして、ビジュアル IVR を導入いたします。

イオンフィナンシャルサービス各社は、いつでもご利用明細の確認やクーポン・キャンペーン情報を受け取れるスマートフォンアプリ「イオンウォレット」やスマートフォンで簡単に銀行口座の残高照会・入出金確認が可能な「通帳アプリ」、生体認証のみで銀行取引が可能なサービスなど、FinTech を活用したサービスの開発を進めております。

KDDI エボルバは、AI 自動チャットサービスにおける学習シナリオ設計構築・運用支援や、ビジュアル IVR などをワンストップ提供し、真の顧客エクスペリエンスを高める ICT ソリューションと BPO サービスを融合した総合的なオムニチャネルソリューションの創出、展開を進めております。

これからも、イオンフィナンシャルサービス各社と KDDI エボルバは、新技術を活用した利便性、サービスの向上に努めてまいります。

以 上

<AI 自動チャットサービスの概要>

AI 自動チャットサービスは、自然言語処理技術を用いて質問内容を理解し、ディープラーニングによる自動学習機能を活用することにより、ご利用いただくにつれ、より的確な回答を返信することを可能とするサービスです。今回提供する AI チャットには、株式会社 PKSHA Technology（代表取締役：上野山 勝也）の子会社である株式会社 BEDORE（代表取締役：安野 貴博）が提供する、自動応答エンジン「BEDORE（ベドア）」を採用しており、以下のような特徴があります。

- ・ 業界固有表現辞書（日本語）を用い、高度な自然言語処理技術の活用により、話し言葉を入力するだけで質問内容を認識し、最適と思われる回答候補を提示する
- ・ 質問内容から、お客さまの様々な要求や状況が想定される場合には、複数の選択肢を提示し対話形式で要件を詰めることにより、回答精度の向上を図る

<ビジュアル IVR サービスの概要>

ビジュアル IVR は、お電話、AI 自動チャットサービス、資料請求、FAQ など様々なお問い合わせ手段を「見える化」することにより、お客さまの利便性向上を図るものです。イオン銀行およびイオンクレジットサービスではビジュアル IVR を導入しております。イオン銀行におけるビジュアル IVR においては、KDDI エボルバの仕組みを採用しており、ビジュアル IVR を SMS で送信する画期的な仕組みを導入します。イオン銀行コールセンターの自動音声ガイダンスより、ビジュアル IVR のご利用を選択いただくと、お手持のスマートフォンへビジュアル IVR 専用ページ(URL)を SMS でご案内いたします。イオン銀行のビジュアル IVR を通じて、コールセンターの電話対応の混雑状況予測をお手持のスマートフォン画面にてご確認いただけるほか、「コールバック予約の受付」や「チャットへの接続」を簡単にご選択いただけます。

【AI 自動チャットサービスについて】



■AI 自動チャットサービスご利用イメージ（スマートフォン）

<イオン銀行 画面イメージ>



<イオンクレジットサービス 画面イメージ>



■AI 自動チャットサービスご利用イメージ（パソコン）

<イオン銀行 画面イメージ>



<イオンクレジットサービス 画面イメージ>



■イオン銀行 ビジュアル IVR ご利用イメージ

