



平成 29 年 11 月 20 日  
住信 SBI ネット銀行株式会社  
ソフトバンク株式会社

## 住信 SBI ネット銀行、お客さま対応に AI と有人対応が可能な ハイブリッド型チャットサービスを試験導入

住信 SBI ネット銀行株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：円山 法昭、以下「住信 SBI ネット銀行」という）は、平成 29 年 11 月 20 日より、お客さまからの問合せ対応に、AI チャットボットと有人チャットを切り替えることができるハイブリッド型チャットサービス（以下「本サービス」という）を試験導入することをお知らせします。AI チャットボットで 24 時間 365 日自動対応し、更に営業時間内は有人チャットでのきめ細かなサポートも付加することで、お客さまの疑問をスピーディーに解決し、お客さま満足度の向上を図ります。導入に当たっては、ソフトバンク株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長 兼 CEO：宮内 謙、以下「ソフトバンク」という）が、システムの設計、構築を行っています。

本サービスの特長は、AI チャットボットから有人チャットへシームレスに連携できる点にあります。お客さまからの問合せには、まず AI チャットボットが自動対応し、AI チャットボットでは解決できない場合に有人チャットに切り替わります。さらに詳しいご説明が必要な問い合わせはコールセンターに誘導するため、きめ細かく対応することができます。AI チャットボットから有人チャット、コールセンターに切り替わる際には、お客さまの質問内容やその回答状況がオペレーター側の画面に表示される仕組みとなっているため、スムーズなお客さま対応が可能です。スマートフォン、PC とも利用しやすいインターフェースを導入し、ネット専門銀行にふさわしいカスタマー・エクスペリエンスを実現しています。

本サービスのシステムは、ソフトバンクが、りらいあコミュニケーションズ株式会社の AI チャットボット「Virtual Agent<sup>®</sup>（バーチャルエージェント）」と videodesk, Inc. のウェブチャットツール「videodesk（ビデオデスク）」を活用し、構築しています。「Virtual Agent<sup>®</sup>」は、お客さま対応に強みを持ち、金融、EC 業界や公共交通機関などへ多数の導入実績があるソリューションです。また、「videodesk」は、使いやすいチャット画面はもちろんのこと、リアルタイムでの実績管理、目標計数のレポート機能など、充実した管理機能を兼ね備えています。

このたびの試験導入は、口座開設、カードローン、住宅ローン、パスワードに関するお問合せ対応を対象範囲としますが、今後の本サービスの利用状況やお客さまからの本サービスに対するフィードバックをふまえて、本格導入を検討していきます。今後も住信 SBI ネット銀行は、AI 活用のノウハウと経験を蓄積し、お客さまに常にご利用いただける「あなたのレギュラーバンク」を目指して、さらなる利便性の向上と社会の発展に寄与する新しい価値の創造に努めてまいります。

# ハイブリッドチャット



シームレスで  
柔軟な対応



## CXの最適化を目指す

CX:カスタマーエクスペリエンス

- 「バーチャルエージェント/Virtual Agent」は、りらいあコミュニケーションズの登録商標です。
- SoftBank およびソフトバンクの名称、ロゴは、日本国およびその他の国におけるソフトバンクグループ株式会社の登録商標または商標です。
- その他、このプレスリリースに記載されている会社名および製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

【本件に関する報道関係者からの問い合わせ先】

住信 SBI ネット銀行株式会社 企画部 広報担当 Tel : 03-6229-1247

ソフトバンク株式会社 広報室 Tel : 03-6889-2301 E-mail : sbpr@softbank.co.jp