

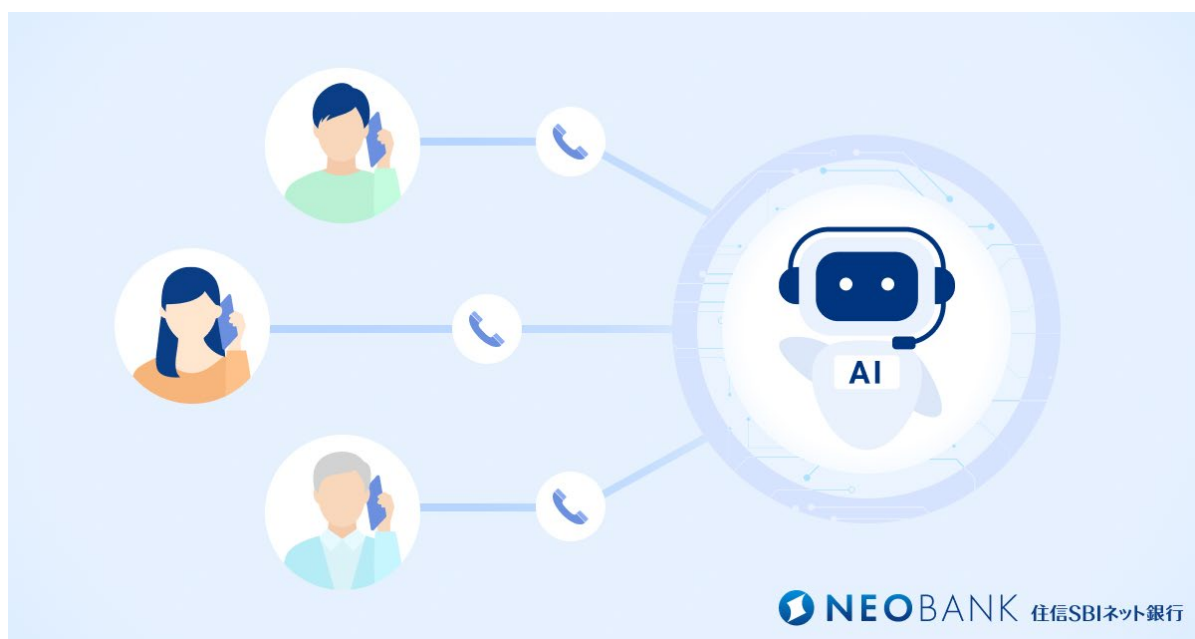
2025年6月27日

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

住信 SBI ネット銀行、「生成 AI」を活用し 電話チャネルの利用体験向上を推進

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(CEO)：円山 法昭、以下「住信 SBI ネット銀行」）は、2025 年 6 月 27 日（金）より、「生成 AI」を活用したバーチャルアシスタント自動応対によるコールセンター電話窓口を拡大することをお知らせいたします。



2024 年 8 月、カスタマーセンターの一部電話窓口に Kore.ai Japan 合同会社（本社：東京都港区、社長：スリニ・ウナマタラ）の対話型 AI プラットフォーム「Kore.ai X0 Platform」を活用したバーチャルアシスタントによる電話自動応対を導入したところ、待ち時間の改善やカスタマーセンターの営業時間外時の自動応答など、お客さまにご好評いただいております。そこで、このたびバーチャルアシスタント自動応対による電話窓口を拡大することにいたしました。

> [以前のプレスリリースはこちら](#)

また、さらなる利便性向上を目指し、事前にご予約いただいた日にちと時間帯に住信 SBI ネット銀行から自動でお電話する「オートコール」機能も新たに導入予定です。（7 月予定）
お客さまは、専用フォームから事前に電話が欲しい時間帯やご都合のよい時間帯に電話予約をいただくことで、大切なお時間を有効にご活用いただけます。

住信 SBI ネット銀行は、生成 AI によるバーチャルアシスタント対応窓口の拡大と「オートコール」機能の導入により電話チャネルのご利用体験の向上を図り、さらなるお客さま満足度向上を目指してまいります。

｜ バーチャルアシスタントご利用の流れ

- ① お客さまから当社カスタマーセンターへ電話にてお問合せをいただきます。
- ② バーチャルアシスタントがお待たせすることなく、対話形式で自動応答します。
 - ・Kore.ai の高度自然言語処理（NLP）/ 自然言語理解（NLU）/ 対話管理技術を組み合わせ、お客さまのご用件を認識し、バーチャルアシスタントがご案内します。
 - ・携帯電話からお電話をいただいた場合、SMS（ショートメッセージサービス）にて当社 WEB サイトのご案内 URL を送付することも可能です。^{*1}
 - ・オペレーターによる対応が必要であると AI が判断した場合、当社カスタマーセンターのオペレーターにおつなぎいたします。^{*2}

｜ 電話予約ご利用の流れ

- ① 電話予約専用フォームからご予約いただきます。
- ② ご予約受付後、ご指定の時間帯に自動コールでお電話いたします。^{*3}

* 1 オペレーターへの転送となる場合、お待ちいただく場合がございます。

* 2 ご利用環境によっては、SMS をお送りできず、オペレーターへの転送となる場合がございます。

* 3 ご指定の時間にお電話に出られない場合は、再度お電話かメールにてご案内いたします。

以上

本プレスリリースに関するお問合せ先：住信 SBI ネット銀行 広報・IR 部：03-6779-5495
: kouhou_pr@netbk.co.jp