

各 位

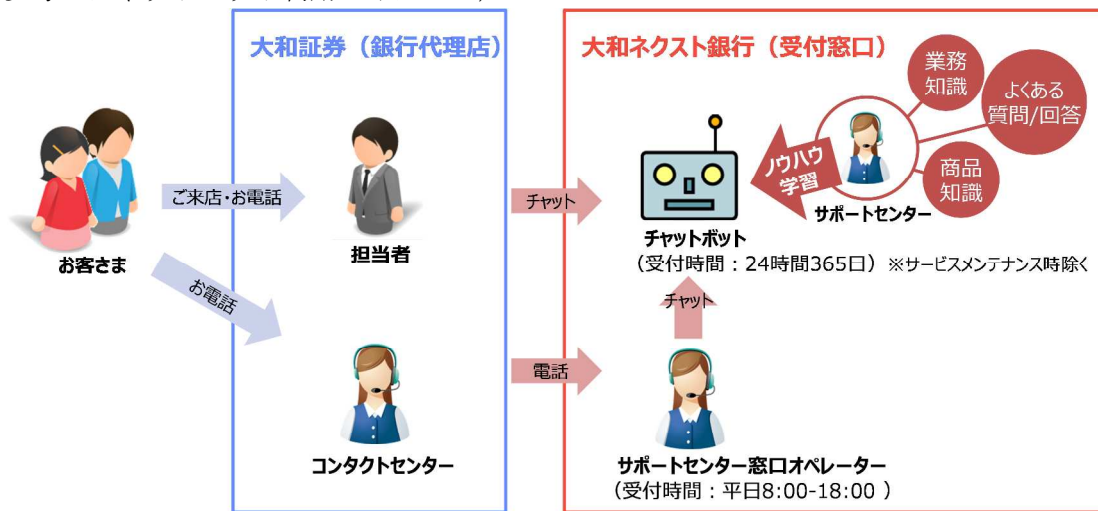
株式会社大和ネクスト銀行  
株式会社大和総研

人工知能 (AI) 技術を活用したチャットボットを導入  
～行内照会業務を効率化～

株式会社大和ネクスト銀行（以下「大和ネクスト銀行」）は、行内照会業務において、人工知能 (AI) 技術を活用したチャットボットを導入いたします。

今回導入するのは、大和ネクスト銀行の代理店業務を担う大和証券株式会社の各支店およびコンタクトセンター（以下「銀行代理店」）から日々寄せられる、大和ネクスト銀行の商品・サービスに関する問い合わせに、AI を備えたチャットボットが答えるものです。大和ネクスト銀行のサポートセンターのノウハウを 800 通り以上の Q&A として AI に学習させることで、銀行代理店や社内からの幅広い質問に対し、時間を問わずチャットボットが即座に回答を返します。導入当初は主にサポートセンターのオペレーター支援、および新人オペレーター向け教育ツールとしての利用を想定しており、問い合わせ繁忙期におけるサービスレベル低下の抑制やノウハウ習得時間の短縮等の効果を期待しています。

(参考：チャットボット利用のイメージ)



本技術の導入は、大和証券グループの総合シンクタンクである株式会社大和総研と、ビッグデータ解析や AI を活用したサービス開発に定評がある株式会社ユーザーローカル（代表取締役：伊藤 将雄、本社：東京都港区）との協業により実現しました。これにより、銀行代理店におけるお客さまからのお問い合わせ対応の更なる迅速化や、大和ネクスト銀行のオペレーター業務の品質向上に努め、お客さまにご満足いただけるサービスの提供を目指します。

大和証券グループは、これからも新たな技術を積極的に取り入れ、サービスレベルの向上に努めてまいります。

以 上