

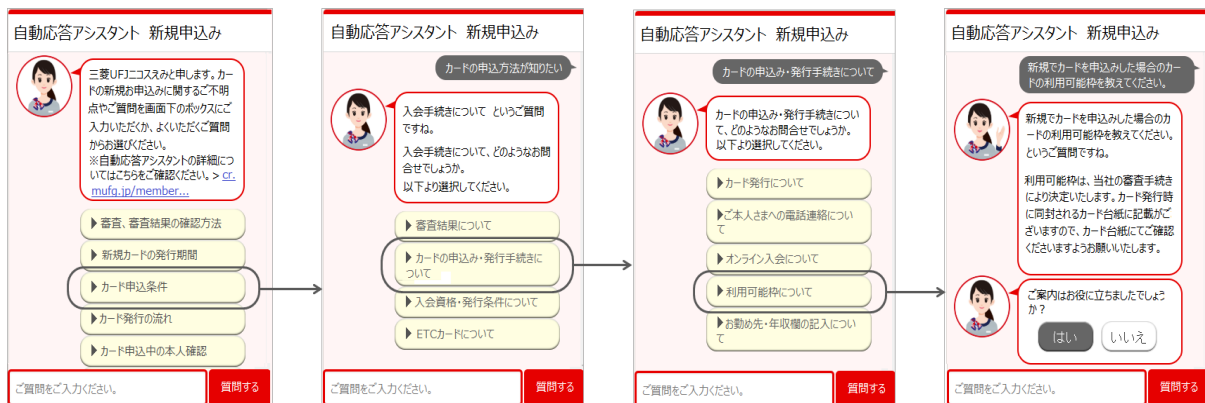
三菱UFJニコスのWebサイト・アプリで「自動応答アシスタント」サービスを開始

～リアルタイムにチャット形式でAIが自動応答、オリジナルキャラクター「えみ」が会話感覚でナビゲート、3月28日から～

三菱UFJニコス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：井上治夫、以下 三菱UFJニコス）とKDDI株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：高橋誠、以下 KDDI）、株式会社KDDIエボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中澤雅己、以下 KDDIエボルバ）はこの度、三菱UFJニコスのWebサイトや公式アプリの問い合わせ・検索機能の拡充に向けKDDIエボルバ提供のAIを活用した自動応答プログラム「AIChat^{※1}」の導入で合意、利用者の質問にAIがチャット(文字による会話)形式で答える「自動応答アシスタント」を3月28日より開始します。

「自動応答アシスタント」は、Webサイトやアプリなどからの利用者の質問に、AIがリアルタイムにチャット形式で自動応答するサービスで、三菱UFJニコスのWebサイト[よくあるご質問][サイト内検索][お問合せ]や請求額・ポイント残高かんたん確認アプリ^{※2}の[よくあるご質問]で利用できるようになります。利用者が「自動応答アシスタント」に質問を入力すると、「AIChat」が導き出した最適な回答を、同サービスのオリジナルキャラクター「えみ」がチャット形式で案内。これにより利用者は、パソコンやスマートフォンなどからいつでもどこでも、あたかも「えみ」と会話するように知りたい答えにたどり着くことができるものです。

◎「自動応答アシスタント」ご利用イメージ



パソコンやスマートフォンなどの普及でインターネットユーザーが増加する中、Webサイトなどからの問い合わせも増えており、三菱UFJニコスでは、利用者の更なる利便性向上を目的にAIチャットボットの導入を決めたものです。また、KDDIによるカスタマーコミュニケーションの全体設計のもと、コールセンターなどのノウハウをもつKDDIエボルバの「AIChat」を活用することで、お客さまの声を効率的に集め、カスタマーサポート品質の向上を図ることができます。お客さまの疑問などの早期解決だけでなく、お客さまとのコミュニケーションに広がり生まれ、今まで以上に安全・安心なクレジットカードの利用をサポートするものです。

三菱UFJニコス、KDDI、KDDIエボルバは、今後もお客さまとのコミュニケーションの活性化を図ることで、更なるお客さま満足度の向上につなげていきます。

以上

◎全体イメージ



◎商標

・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

◎注釈

- ※1. KDDI エボルバが提供する「AIChat」は、チャットボット専門チームがコミュニケーションプランニング、自動応答シナリオの設計、AIに学習させるデータ設計、AIチューニング、SNS等の各種チャネル連携、導入後の運用までワンストップ提供しているソリューションです。
詳細：<https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/aichat/>
- ※2. 「請求額・ポイント残高かんたん確認アプリ」は、三菱UFJニコス公式アプリ。個人のカード会員が対象で、他社利用分のクレジットカードの支払い金額及び利用明細、電子マネーならびに銀行や証券の口座の残高などが確認できるアプリです。
詳細：<http://www.cr.mufg.jp/mufgcard/service/other/app/001/index.html>
- ※3. なお、KDDI エボルバの「AIチャット」には、株式会社BEDORE（本社：東京都文京区、代表取締役社長：下村勇介）が提供する対話エンジン「BEDORE」を採用しています。BEDOREが提供する「BEDORE」は、質問内容を理解する自然言語処理機能に加え、ディープラーニングによる自動学習機能によって、高度な対話性能を持った対話エンジンです。（詳細：<https://www.bedore.jp/service/detail>）