

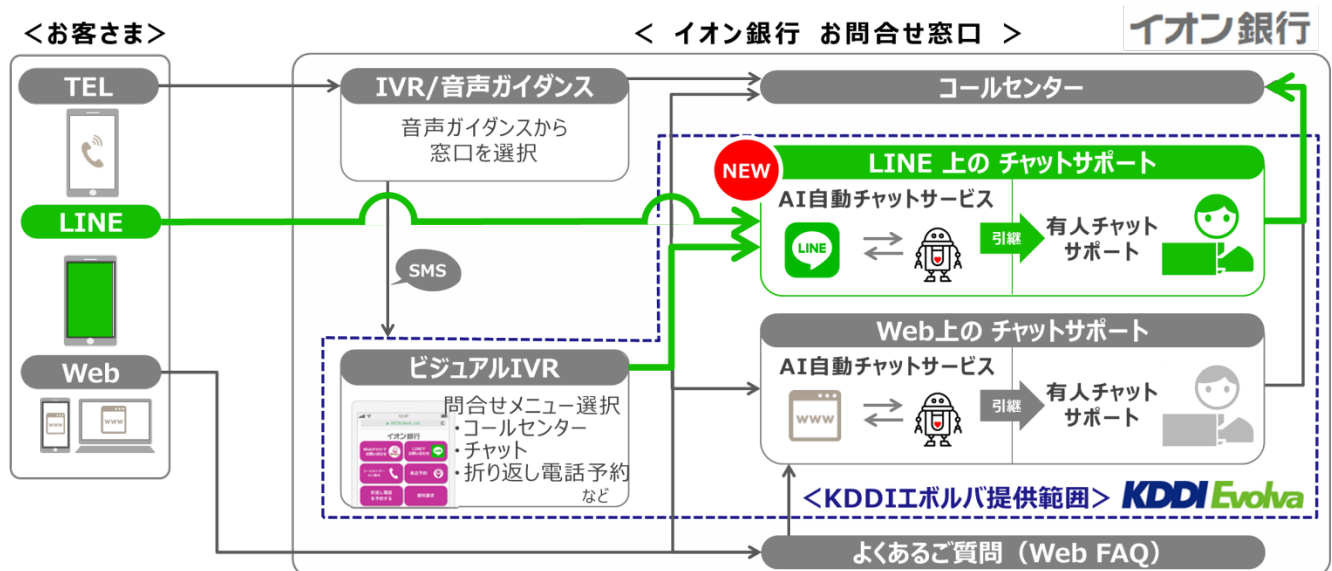
## イオン銀行が「LINE」を活用したお問合せ対応を開始 KDDI エボルバの AI チャットボットと有人チャットサポートで利便性を一層向上

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）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）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）が提供する AI 技術<sup>※1</sup>とコミュニケーションアプリ「LINE」<sup>※2</sup>を活用したチャットサポートを導入し、LINE 上での AI 自動チャットサービス、有人チャットサポート（以下、本サービス）を2018年5月30日より開始します。

国内のコミュニケーションツールとして定着した「LINE」の活用により、お客さまがライフスタイルにあわせて、気軽にイオン銀行の商品・サービスに関するお問合せができるようになります。本サービスは、イオン銀行の LINE 公式アカウントに「友だち登録」するだけで簡単にご利用いただけます。自動応答だけではなく、オペレータが LINE 上でチャット対応するため、お客さまはテキスト以外にも画像を用いることでコミュニケーションの幅が広がり、お問合せの早期解決や、わかりやすい対応を実現します。

尚、これまでイオン銀行は、KDDI エボルバの協力のもと Web 上のチャットサポートを導入し、2018年1月より AI 自動チャットサービス窓口を、2018年3月より有人チャットサポートを提供しています。

### ◎イメージ図：イオン銀行 お問合せ窓口（全体スキームイメージ）



本サービスは、イオン銀行の LINE 公式アカウント以外に、2018年1月より提供している「ビジュアル IVR」<sup>※3</sup>からでもご利用いただけます。KDDI エボルバは、これらサービスの提供により、イオン銀行のお客さまサービスの品質と利便性の向上を支援いたします。

イオン銀行は、お客さまの日々の生活を豊かにし「生活に欠かせない銀行」となるべく、更なる商品・サービスの拡充を図ってまいります。

KDDI エボルバは、従来のコールセンターサービスに加え、真の CX(カスタマーエクスペリエンス)を高めるオムニチャネルソリューションを提供し、クライアント企業とお客さまの次世代のリレーションシップを実現してまいります。

これからも、両社は、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。

## ◎イメージ図：コミュニケーションアプリ「LINE」を活用したチャットサポートサービス



## ◎注釈

- ※1. 本サービスの自動応答エンジンには、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「BEDORE（ベドア）」を採用しています。
- ※2. 本サービスには、LINE 株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）が提供する「LINE カスタマーコネクト」<sup>※4</sup>を採用しています。KDDI エボルバは、「LINE カスタマーコネクト」の販売パートナーとして「LINE 連携・活用ソリューション」を提供しています。
- ※3. 「ビジュアル IVR」は、スマートフォン上にお問合せ窓口を可視化し、お客さまの目的に沿った手段を選択できるツールです。イオン銀行では 2018 年 1 月に KDDI エボルバの仕組みを採用したビジュアル IVR の提供を開始しています。ビジュアル IVR を通じて、コールセンターの混雑状況予測や、コールバック予約受付、AI 自動チャットサービス（Web・LINE）、よくある問合せなどを簡単に選択いただけます。
- ※4. 「LINE カスタマーコネクト」とは、LINE を介して、AI や有人によるチャット対応や音声通話対応などをシームレスに行い、状況やニーズに応じた適切なカスタマーコミュニケーションを実現するサービスです。  
詳細：<https://linebiz.jp/service/customer-connect/>

## ◎本サービスご利用方法

- ・イオン銀行 Web 窓口：<https://www.aeonbank.co.jp/inquiry/chat/about/?tmid=aichat>

## ◎本サービス採用の KDDI エボルバソリューション・サービス

- ・AI チャットボット：<https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/ai/ai-chatbot/>
- ・LINE サービス：[https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/sns/line\\_cc/](https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/sns/line_cc/)
- ・有人チャットサポート：<https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/web-chat/webchat/>

## ◎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。