

ジャパンネット銀行のLINEでの自動応答サービスに「残高照会」機能を構築 LINEのアカウント連携機能実装とセキュリティ認証に基づく連携で、安全なカスタマーサポートを実現

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、[株式会社ジャパンネット銀行](#)（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：田鎖智人、以下ジャパンネット銀行）に2017年11月より提供しているLINEでの自動応答サービス^{※1}に、残高照会機能を構築し、2019年3月13日より提供を開始いたしました。

これにより、ジャパンネット銀行のお客さまは、ウェブサイトや残高確認アプリに加え、普段お使いのLINEからも最新の残高を確認いただくことが可能となります。LINEでの残高照会機能を提供するのは、ネット銀行では初めてとなります。

■LINEでの残高照会の利用について

ジャパンネット銀行の口座をお持ちのお客さまが、ジャパンネット銀行のLINE公式アカウントを友だち登録し、口座を連携させる初期設定を行うことで利用いただけるようになります。

トーク画面より「残高照会」などと送信するか、下部メニューから「残高照会」をタップすると、お客さまサポートのアシスタント「モネ」^{※2}が最新の残高をお知らせしてくれます。

URL

<https://www.japannetbank.co.jp/help/line/index.html>



残高照会機能は、株式会社BEDORE（代表：下村勇介）協力のもと、LINE株式会社（代表取締役社長：出澤剛）が提供するMessaging API^{※3}を採用し、API保護に最適なセキュリティ認証に基づく設計で、ジャパンネット銀行のシステムとKDDIエボルバが提供する「AIChat」^{※4}、「LINE Chat API」^{※5}の安全な連携^{（注）}を実現しております。

（注）残高以外の口座情報は、AIChat、LINEに保持されることはありません。



KDDIエボルバは、真のCXを高めるオムニチャネルソリューションをいち早く提供し、従来のコールセンターサービスに加え、クライアント企業様とお客さまのスマートフォンを中心とした次世代のレーションシップを実現してまいります。

◎注釈

※1.2017/11/02 KDDI エボルバ、「LINE」による AI チャットボットサービスをジャパンネット銀行に提供
<https://www.k-evolva.com/news/detail20171101.html>

※2.「モネ」は、月間利用者数のべ 5,000 万人を超えるイラストコミュニケーションサービス「pixiv」のコンテストで選ばれたキャラクターです。現在はジャパンネット銀行のお客さまサポートのアシスタントとして、24 時間 365 日 LINE でお客さまからのお問い合わせにお答えしています。LINE 公式アカウントの友だち数は 36,657 人（2019 年 2 月末時点）。お客さまの身近な存在となれるよう日々成長しています。



※3.「Messaging API」は、LINE アカウントを通じたユーザーとの双方向コミュニケーションを実現する API（Application Programming In terface）です。Messaging API を活用することで、ユーザーへの一方的なメッセージ配信だけでなく、特定のユーザーに対してより最適化されたメッセージを送り分けることができますようになります。

さらに、ユーザーの同意のもと、企業の持つ既存のデータベースや自社システムと LINE アカウントを連携させることで、顧客管理（CRM）ツールや、業務ソリューションツールとしての利用も可能になります。

（※LINE 株式会社では、LINE アカウントに紐付いた各企業の顧客データを保持することはありません。）

※4.「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から AI に学習させるシナリオ設計、システム提供、AI チューニング、各種チャネル対応の運用支援までワンストップで提供しているオムニチャネルソリューション「for touching™」シリーズの一つです。WEB や、「LINE Chat API」を活用したチャットで、品質の高いコミュニケーションを実現します。

※5.「LINE Chat API」は、FAQ をもとにした AI による自動応答や、有人でのチャット対応による細かなサポートを可能にするオプション機能です。企業のニーズや既存のシステム環境などに合わせて、各種連携システムから自由に組み合わせて実装することが可能で、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します。

◎商標

・「for touching™」は、KDDI エボルバが商標出願しており、今後登録予定です。

・その他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。