

ジャパンネット銀行、Web サイトに「AIChat」を導入 LINE での自動応答サービスに加え、新たに AI チャットボットによるお客さまサポートを開始

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）のウェブサイトにて、AI を活用したチャットボット「AIChat」^{※1} の提供を 2019 年 3 月 28 日より開始いたしました。

これにより、ジャパンネット銀行のお客さまは、LINE での自動応答サービス^{※2}、コミュニケーターによる電話・チャット対応サービスに加え、ウェブサイトの[お客さまサポートページ](#)からも 24 時間 365 日、いつでも、便利に、お客さまの問合せを解決するツールを利用いただくことが可能となります。

■ AI チャットボットによるお客さまサポートについて

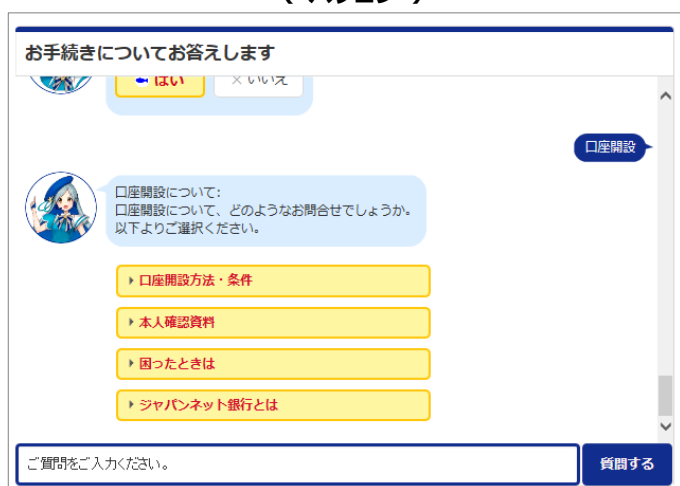
ジャパンネット銀行のお客さまサポートページのチャット画面から質問を入力いただくと、お客さまサポートのアシスタント「モネ」^{※3} がお客さまからの問合せにお答えします。お客さまの言葉、表現の揺れを理解する KDDI エボルバ独自の「聞き返しシナリオ」に基づく設計のため、各種手続きやお困りごとに最適な解決方法を回答するため、お客さまの素早い自己解決を実現いたします。

AI チャットボットによるお客さまサポートは、カスタマーセンターの各種手続き専用ダイヤル（個人のお客さま）へお電話をいただいた方に音声ガイダンスでご案内しているビジュアル IVR^{※4} の問合せメニューからもご利用いただけます。

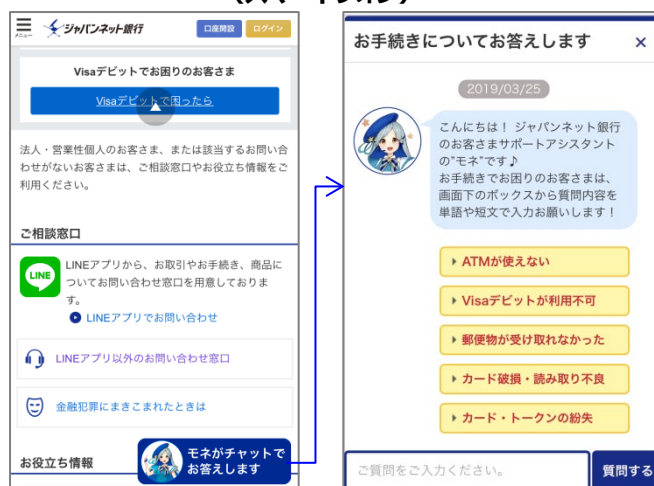
< ご利用イメージ >

- ① お客さまサポートにアクセス（ <https://www.japannetbank.co.jp/help/> ）
- ② チャット画面の設問から選択、フリーワードを入力して問合せ

（パソコン）



（スマートフォン）

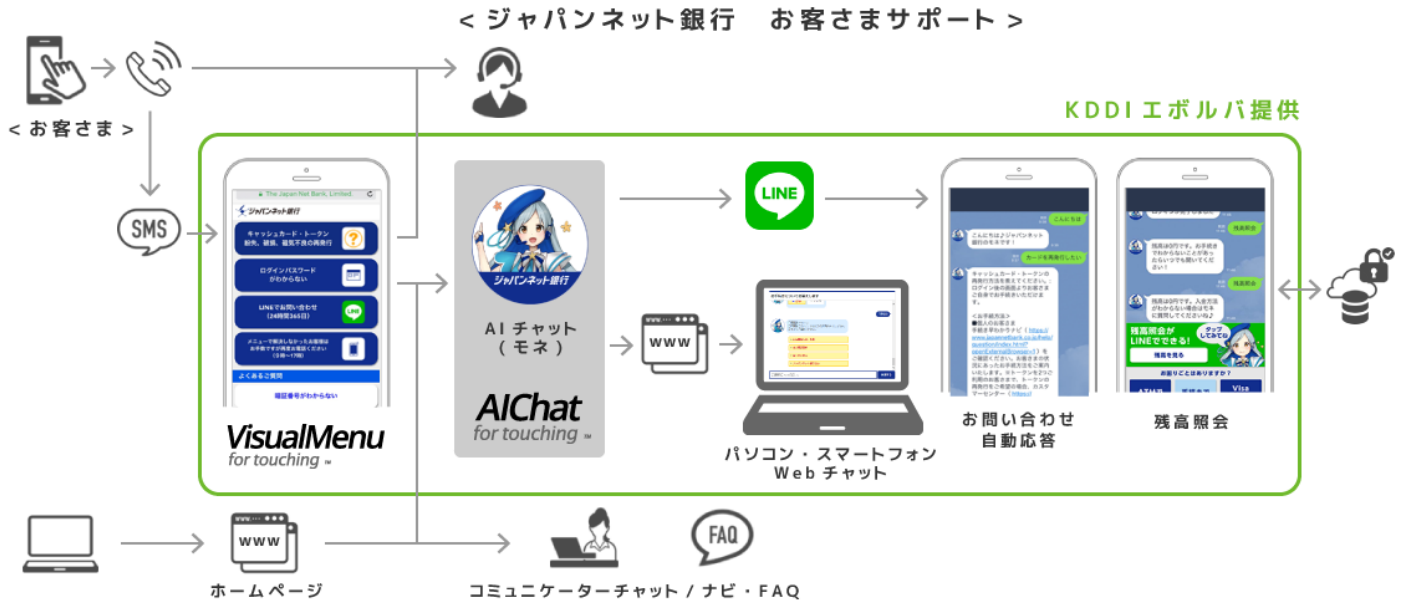


コンタクトセンターで蓄積したノウハウと知見をもとに設計、構築した KDDI エボルバの「AIChat」は、会話履歴とお客さま満足度を分析、育成する教師あり学習（AI マネージド）を継続し、正答率と品質を高めております。このたびのウェブサイトへの提供開始により、お客さまのご都合に合わせて、自己解決ができる問合せ窓口が広がるため、これまで以上に、ジャパンネット銀行のお客さまの利便性と CX の向上に寄与するものと考えます。

KDDI エボルバは、今後も、真の CX を高めるオムニチャネルソリューションと、AI を活用したコミュニケーションデザイ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リレーションシップを実現してまいります。

■ ジャパンネット銀行のコミュニケーションツール（お客さま問合せ）

これまで、ジャパンネット銀行では、KDDI エボルバのオムニチャネルソリューション for touching™ シリーズを複合的に導入し、2017年11月より「LINEでの自動応答サービス」、2019年1月より「ビジュアル IVR」、2019年3月より「LINEでの残高照会」※5をお客さまに提供し、コミュニケーションツールの充実化を図り、お客さまにご満足いただけるカスタマーサポートに取り組んでまいります。



◎ 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。

◎ 注釈

- ※1.「AChat」は、豊富な FAQ・会話シナリオ構築や AI・FAQ チューニングのノウハウにより高い正答率を実現します。コンタクトセンターのノウハウに基づいた教師あり学習（AI マネージド）と、企業システム・AChat 連携によるお客さま個別の問合せ対応に強みをもつ AI チャットボットです。お客さまコミュニケーション強化を目的としたデジタルチャネル領域のあらゆるお客さま接点の入口、導線設計、問題解決に至る対応まで、ワンストップソリューションを提供いたします。
<https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/aichat/>

なお、このたび導入した「AChat」には、株式会社 BEDORE（本社：東京都文京区、代表取締役：下村勇介）が提供する対話エンジン「BEDORE（ベドア）Conversation」を採用しております。

- ※2.2017/11/01 KDDI エボルバ「LINE カスタマーコネクト」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>

- ※3.「モネ」は、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 でお客さまからの問合せにお答えしています。LINE 公式アカウントの友だち数は 63,000 人以上（2019 年 3 月時点）。お客さまの身近な存在となるよう日々成長しています。

- ※4.2019/01/17 ジャパンネット銀行がお客さま対応にビジュアル IVR を導入
<https://www.k-evolva.com/news/detail20190117.html>

- ※5.2019/03/13 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
<https://www.k-evolva.com/news/detail20190313.html>

