

報道各位

サイト常駐コンシェルジュサービスの導入について

当行は、2016年3月31日(木)より、新生銀行カードローン レイク(以下、「레이크」)のWebサイトへ常駐型のコンシェルジュサービス「アレコレ相談室」を導入いたしました。

サイト常駐コンシェルジュサービスとは、AI(Artificial Intelligence:人工知能)会話エンジンを搭載した対話型自動応答システムを活用して、Webサイト上でお客さまが入力したお問い合わせを収集し、ご質問への対応やページのご案内などを行うサービスです。

本サービスの導入により、Webサイト内の商品情報検索スピードを向上させるとともに、お客さまからのご質問に対して関連するご質問も提示することで深い商品理解を促し、顧客満足度の向上を図ります。

■「アレコレ相談室」の概要

「アレコレ相談室」のエージェントキャラクターには、現行コンテンツである「お金を借りるアレコレ!」で活躍中の、表情豊かでコミカルなキャラクターを採用します。さらに、お客さまに寄り添うイメージの強い「相談室」という名称を採用し、もっと気軽にご相談いただき、ときには会話を楽しみながら、레이크への理解を深めていただけるようなコンテンツに仕上げました。



■お問合せ内容のデータベース化

お客さまが入力したご質問をデータベース化し、頻度の高いお問合せ内容の抽出や、的確な回答ができたかどうかのリアルタイムの把握を行います。蓄積した情報を活かしてアレコレ相談室内でのQAシナリオの充実を図るのはもちろん、お客さまのニーズを商品やサービスの改善に迅速に反映することができるようになります。

本サービスの提供により、スピード感のあるサービス改善サイクルを構築し、顧客満足度の向上を目指してまいります。



以上