

## チャットボットへのAI（人工知能）の導入について ～当行ホームページのQ&A（よくあるご質問）がわかりやすくなりました～

株式会社池田泉州銀行（頭取 CEO 鶴川 淳）は、お客さまの利便性向上や非対面チャネルでのサービス充実を目的に、当行ホームページのQ&A（よくあるご質問）内のチャットボット（以下、本サービス）にAI（人工知能）を導入いたしました。

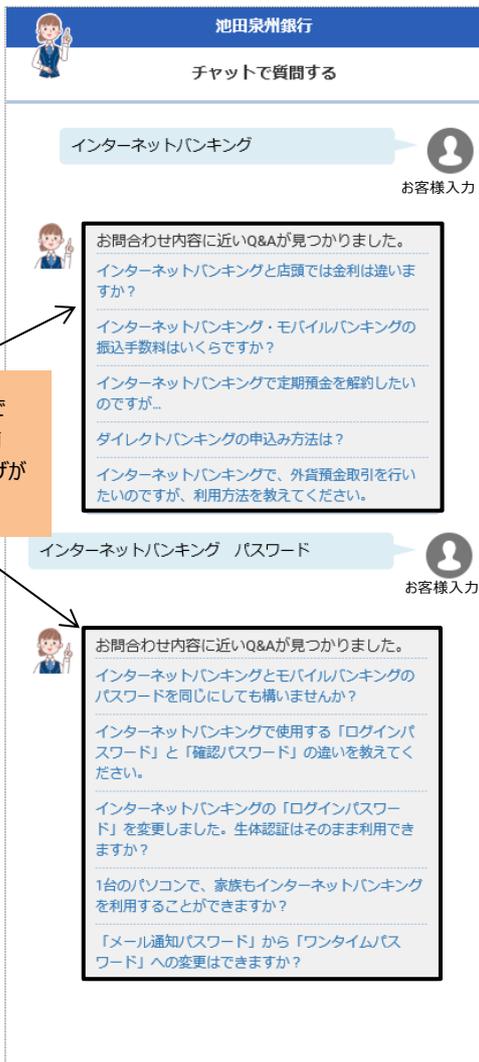
本サービスは昨年8月より開始した、原則24時間365日、お客さまのお問合せに対して簡単かつスムーズに回答を提示する「対話型自動応答サービス」です（本サービスは、株式会社オウケイウェイヴが提供する「OKBIZ. for Chat & bot」を採用しております）。

今回AI機能を搭載した「OKBIZ. for AI Chatbot」を導入することで、お問合わせへの回答が絞り込めない場合に聞き返しを行うほか、アンケート結果をもとに機械学習するなど、お客さまにとってより一層使いやすしいものとなります。

当行は引き続き、お客さまの多様なニーズにお応えするため、新しく便利なサービスの提供に積極的に取り組んでまいります。

（画面イメージ） <インターネットバンキングのパスワードを忘れてしまったケース>

### AI導入前



池田泉州銀行  
チャットで質問する

インターネットバンキング  
お客様入力

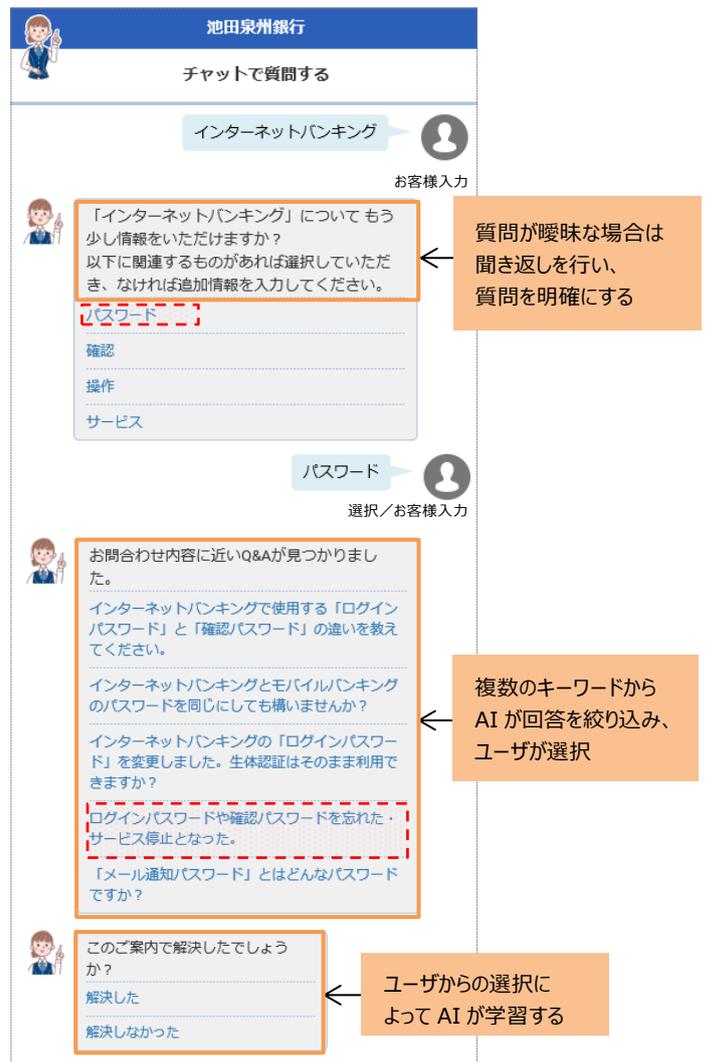
お問合わせ内容に近いQ&Aが見つかりました。  
インターネットバンキングと店頭では金利は違いますか？  
インターネットバンキング・モバイルバンキングの振込手数料はいくらですか？  
インターネットバンキングで定期預金を解約したいのですが...  
ダイレクトバンキングの申込み方法は？  
インターネットバンキングで、外貨預金取引を行いたいのですが、利用方法を教えてください。

インターネットバンキング パスワード  
お客様入力

お問合わせ内容に近いQ&Aが見つかりました。  
インターネットバンキングとモバイルバンキングのパスワードを同じにしても構いませんか？  
インターネットバンキングで使用する「ログインパスワード」と「確認パスワード」の違いを教えてください。  
インターネットバンキングの「ログインパスワード」を変更しました。生体認証はそのまま利用できますか？  
1台のパソコンで、家族もインターネットバンキングを利用することができますか？  
「メール通知パスワード」から「ワンタイムパスワード」への変更はできますか？

一問一答式で関連する候補を表示、ユーザが選択

### AI導入後



池田泉州銀行  
チャットで質問する

インターネットバンキング  
お客様入力

「インターネットバンキング」についてもう少し情報をいただけますか？  
以下に関連するものがあれば選択していただき、なければ追加情報を入力してください。

パスワード  
確認  
操作  
サービス

パスワード  
選択/お客様入力

お問合わせ内容に近いQ&Aが見つかりました。  
インターネットバンキングで使用する「ログインパスワード」と「確認パスワード」の違いを教えてください。  
インターネットバンキングとモバイルバンキングのパスワードを同じにしても構いませんか？  
インターネットバンキングの「ログインパスワード」を変更しました。生体認証はそのまま利用できますか？  
ログインパスワードや確認パスワードを忘れた・サービス停止となった。  
「メール通知パスワード」とはどんなパスワードですか？

このご案内で解決したでしょうか？  
解決した  
解決しなかった

質問が曖昧な場合は聞き返しを行い、質問を明確にする

複数のキーワードからAIが回答を絞り込み、ユーザが選択

ユーザからの選択によってAIが学習する

【株式会社オウケイウェイヴについて】

社名	株式会社オウケイウェイヴ
本社所在地	東京都渋谷区恵比寿1-19-15 ウノサワ東急ビル
代表者	代表取締役社長 松田 元
資本金	12億67百万円
設立	1999年7月
主な事業内容	Q&Aサイト「OKWAVE」のプラットフォームを活用したサービスの提供 FAQ/お問い合わせ管理システム「OKBIZ.」の提供

以上