

AIと有人チャットボットでハイブリッドな顧客対応

DATA

活用分野 顧客対応の強化・多様化

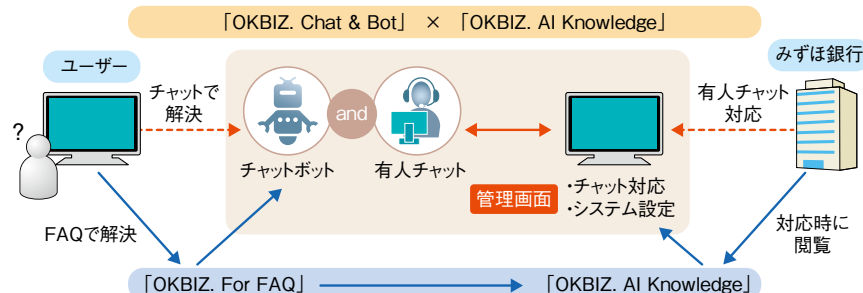
テクノロジー AI、チャットボット

銀行と顧客との接点は、店舗やATMからネットバンキングやキャッシュレス決済へとシフトが始まっている。問い合わせもネット経由が増えており、サイトでのスムーズな対応は顧客満足度のカギを握る。

ホームページが月間約1億ページビューに及ぶみずほ銀行では、AIと人のハイブリッドにより、サイトの問い合わせ対応力を強化した。

具体的には、既存のFAQと連携し、顧客が入力した文章に対して、AI

図 みずほ銀行のHP問い合わせ対応システム



が自然言語解析および最適な回答内容を提示(チャットボット対応)。さらに問い合わせがある場合は、有人のチャットサービスへ自動連携する(有人は平日の日中のみ)。

AIの自動応答のみ、有人のチャット対応のみを提供するケースはある

が、両者が連携するのは最先端のサービスといえる。

パソコンはもとよりモバイル端末からも利用可能である。

当サービスは行員や法人顧客も利用できるため、ES向上や問い合わせの削減にも効果を上げている。