

2022年2月21日

AIを活用した電話対応業務の自動化への取り組みについて

株式会社広島銀行（頭取 部谷 俊雄）では、AI 音声対話システムを導入し、クレジットカードセンターの電話対応業務の一部を自動化しますので、下記のとおりお知らせいたします。

記

1. 導入目的

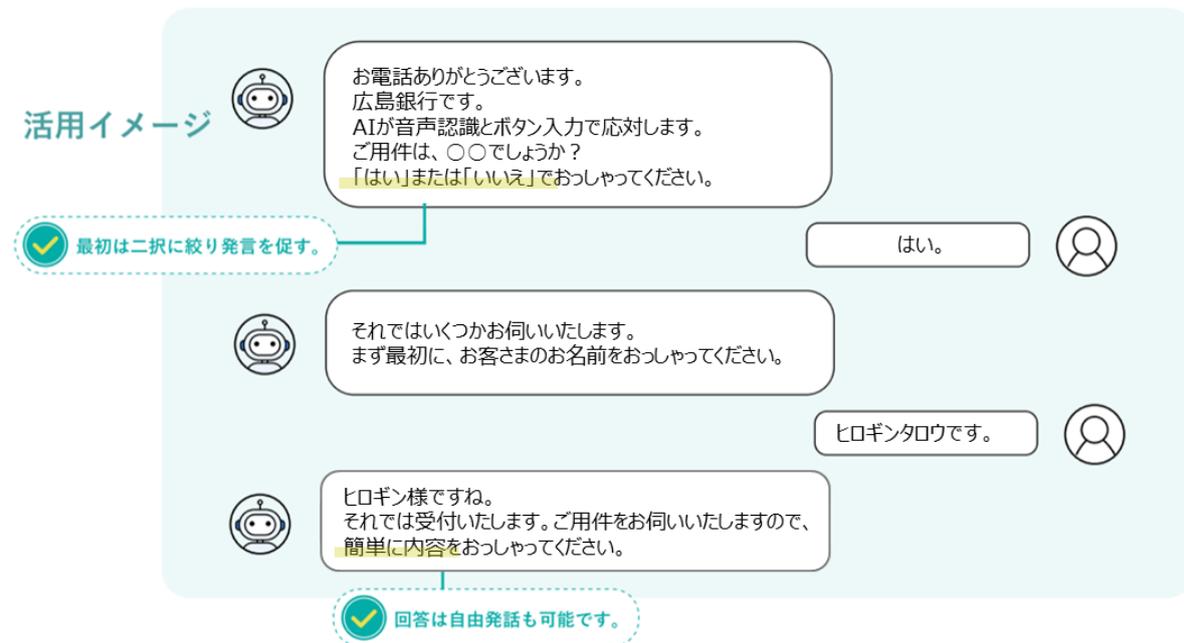
株式会社 AI Shift[※]が提供する AI 音声対話システム「AI Messenger Voicebot（ボイスボット）」の導入により、取引チャネルを多様化することで、お客さまの利便性を向上します。また、電話受付時にお待ちいただく時間を短縮することで、お客さま満足度の向上を図るものです。

※ チャットボットや音声対話システムの開発・販売、AI コンサルティング事業等を展開する株式会社サイバーエージェントの100%出資子会社

2. AI Messenger Voicebot（ボイスボット）について

音声対話に特化した独自の対話エンジンにより、従来の音声ガイダンスとは異なる相互対話型でスムーズな音声対応を実現する電話対応の自動化サービスです。

第一弾として当行クレジットカードセンターにおけるバリューワンカード解約の電話対応業務に導入し、本取組みを起点に電話対応業務のDX化を推進してまいります。



3. 開始日

2022年2月21日（月）

以上

本件に関するお問い合わせ先

【バリューワンカードのお取引について】

株式会社広島銀行 決済サービス部

【AI 音声対話システムについて】

株式会社広島銀行 総合企画部企画室イノベーション担当

TEL (082) 247-5151 (代表)