



## AI（人工知能）を搭載したチャットボットの試行開始について

千葉銀行（頭取 佐久間 英利）は、T&Iイノベーションセンター株式会社（代表取締役 森本 昌雄、以下「T&I」）と共同で、2018年8月27日（月）より、法人向けインターネットバンキング「ちばぎんインターネットEBサービス<Web-EB>（以下「Web-EB」）に関するお客さまからのお問い合わせに対して、AI（人工知能）を搭載したチャットボット<sup>※1</sup>の試行を開始しました。

今回の試行は、当行が目指す「お客さまからのお問い合わせをいつでも受け付けられる仕組みの構築」を目的として実施するもので、試行期間中はホームページ上でのチャットによるお問い合わせにAIが即時にお答えします。（具体的なお問い合わせのイメージは別紙をご覧ください。）

今回試行するチャットボットは、株式会社Studio Ousia（スタジオ ウーシア、代表取締役 渡邊 安弘・山田育矢）が開発した「QA ENGINE」を採用しており、操作性や回答精度の検証などを行います。なお、今回の試行で得られた知見はT&Iをつうじて「TSUBASAアライアンス」<sup>※2</sup>参加行とも共有してまいります。

チャットボットの試行の概要は下記のとおりです。

### 記

試行目的	お客さま照会対応チャネルの多様化に向けたチャットボットの有用性検証（回答精度や運用面での課題抽出など）
対応業務	Web-EBのお問い合わせ受付業務
試行期間	2018年8月27日（月）～9月28日（金）のうち、土日祝日を除く9:00～18:00 ※チャットボットによる回答が不十分である場合は、ホットラインをご利用いただくことでオペレーターが電話で対応いたします。

※1 「チャット」と「ボット（ロボット）」を組み合わせた造語。チャットでの質問にシステムが自動で応答する仕組み。

※2 当行、第四銀行、中国銀行、伊予銀行、東邦銀行、北洋銀行、北越銀行の7行が参加する地銀広域連携の枠組み。

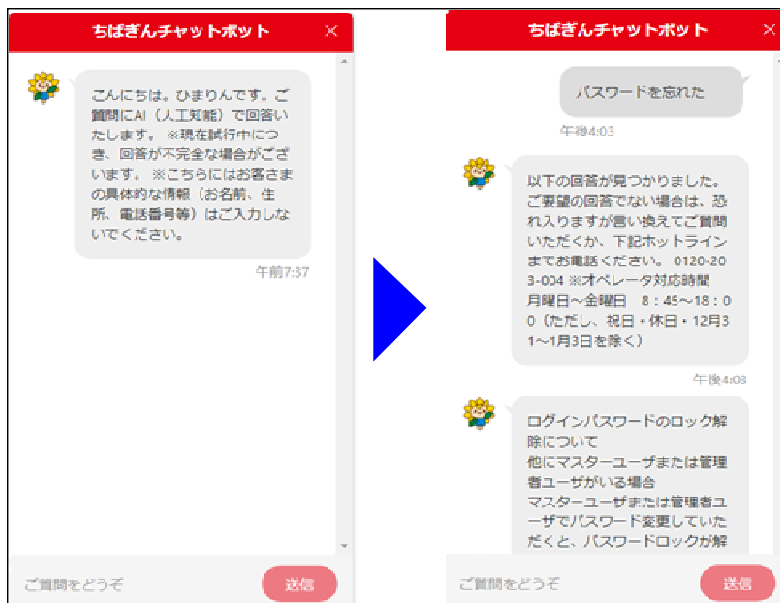
以上

＜チャットボットによるお問い合わせ対応のイメージ＞

- ①ホームページ上のログイン画面およびログイン後のポータル画面に「チャットでお問い合わせ」ボタンを設置する。



- ②ボタンを押下するとチャット画面が表示され、質問を入力すると即時に回答が表示される。



＜株式会社 Studio Ousia 会社概要＞

商号	株式会社 Studio Ousia (スタジオ ウーシア)
所在地	東京都千代田区大手町1丁目6番1号 大手町ビル4階 FINOLAB 内
代表者	渡邊安弘 (CEO)、山田育矢 (CTO)
資本金	1億8,698万円
事業内容	人工知能を用いたテキスト解析プラットフォーム開発