



2019年5月29日

A I（人工知能）を搭載したチャットボットの導入について

千葉銀行（頭取 佐久間 英利）は、2019年5月29日（水）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、A I（人工知能）を搭載したチャットボット※を導入しました。

このチャットボットは、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、昨年8月～11月にかけて試行を行い、操作性や回答精度などを検証してまいりました。

今回の導入により、24時間365日、ホームページ上でのチャットによるお問い合わせにA Iが即時にお答えいたします。今後は、回答精度の向上を図りつつ、他の商品・サービスへの展開も検討してまいります。

※ 「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。

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 Web-EB画面に「チャットでお問い合わせ」ボタンが表示されます。



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ます。

