

2021年10月5日

各位

## 「AIチャットボット」導入について

株式会社十六銀行（頭取 石黒 明秀、以下「当行」といいます。）は、お客さまからのお問い合わせに関して、人工知能（AI）を活用して自動で回答するサービス「AIチャットボット」を導入いたしましたので、下記のとおりお知らせします。

本サービスの導入により、お客さまは、パソコンやスマートフォンを利用して当行ホームページからチャット形式で、いつでもご都合のよい時間帯に、お気軽にお問い合わせいただくことが可能となるとともに、所要時間の短縮がはかられます。

当行は、今後もデジタル技術を活用することで、お客さまの利便性向上を目的とした快適なサービスの提供に取り組んでまいります。

記

### 1. 「AIチャットボット」概要

株式会社BEDORE（代表取締役 上野山 勝也、親会社：PKSHA Technology）が提供する自動対話エンジン「BEDORE Conversation」を採用。人工知能（AI）を活用した自動回答サービスです。

### 2. 導入目的

お客さまからの商品や手続きに関するご質問に対して、人工知能（AI）を活用し、会話形式で24時間365日自動回答することで、お客さまの利便性向上につなげます。

### 3. 対象となる業務

お客さまからの商品・サービスおよび事務手続きのお問い合わせ

### 4. 「AIチャットボット」画面イメージ



以上

【本件ご照会先：経営企画部 広報・IR室 TEL 058-266-2511】