

2020年12月14日

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

沖縄銀行へ AI チャットボットを提供

インターネットバンキングに対する問い合わせ業務での負担軽減に貢献

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長: 柘植 一郎、本社: 東京都千代田区、略称: CTC)は、株式会社沖縄銀行(取締役頭取: 山城 正保、本店: 沖縄県那覇市)および株式会社おきぎんエス・ピー・オー(代表取締役社長 永田真、本社: 沖縄県宜野湾市)に、AI/ロボット事業を手掛ける台湾 Intumit 社(碩網資訊股份有限公司、英語表記: Intumit Inc.、代表取締役: 邱 仁鈿、本社: 台湾新北市、以下: Intumit 社)の AI チャットボット「SmartRobot」を提供しました。沖縄銀行では、インターネットバンキング「おきぎん e パートナー(法人)」に対するお客様からの問い合わせ窓口業務で2020年11月から SmartRobot を利用しています。

沖縄銀行のインターネットバンキング「おきぎん e パートナー(法人)」は、資金移動、残高照会、入出金明細照会、税金・公共料金の払込みなど、お客様が直接店舗へ来店せずパソコンや携帯電話から各種手続きが行えるサービスです。

今回沖縄銀行では、本問い合わせ対応業務で蓄積したデータを整備し、AI チャットボット SmartRobot を利用した自動回答システムを導入しました。窓口業務のサービスを一部自動化したことにより、オペレーター業務の負担が軽減できたことに加え、24時間365日の対応が可能となり、顧客満足度やサービス品質の向上が期待できます。

Intumit 社の「SmartRobot」は、同社の独自開発の AI エンジンを活用した機械学習による音声認識、音声対話、自然言語分析、知識検索の技術を統合した AI プラットフォームです。台湾では金融機関のカスタマーサポートとして80%以上のシェアを持ちます。

CTCは、2019年5月から日本国内での SmartRobot 提供に関連した Intumit 社とのパートナーシップを築いており、今回の導入では、データ整備やチューニングの支援、画面操作のレクチャーなどのサービスを提供しました。また、沖縄銀行アプリ「おきぎん Smart」やその他業務の問い合わせに関しても、AI チャットボット「SmartRobot」を活用した問い合わせ窓口の自動化を継続的に支援しています。

今後も CTC と Intumit 社は協業を進め、お客様の顧客サービスや住民サービスなどの更なる向上に貢献していきます。

以上

※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合があります。

<報道機関からのお問い合わせ先>
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
広報部

E-mail: press@ctc-g.co.jp