2024 年 12 月 20 日

株式会社 四国銀行

行員問い合わせ用チャットボットの導入

株式会社四国銀行（頭取 小林達司）は、お客さまへのサービス品質向上および業務効率化を目的に、営業店や本部の行員が使用する「行員問い合わせ用チャットボットシステム」を新たに導入しました。

本システムは、株式会社エノキ（代表取締役 伊藤純一）の高度な自然言語処理技術や生成 AI を活用しており、迅速かつ的確な情報の取得が可能となります。これにより、行員の業務への対応スピードが向上し、お客さまからの問い合わせ等にもより早く対応ができます。

当行では、これからもデジタル技術を活用し、お客さまの満足度向上を図ってまいります。

記

１．経緯

現在、銀行業務の多様化に伴い、行員から本部専門部署への問い合わせ内容は、多岐にわたっています。一方、問い合わせに対応できる本部専門部署の担当者の数が限られているため、回答に時間を要することや担当者の負担が課題となっていました。今回、そのような課題を踏まえ、次のような目的でチャットボットを導入しました。

（１）サービス品質向上

行員が探索する情報をチャットボットがわかりやすく即時に提供することで、お客さまへの対応スピードが改善し、より満足度の高いサービスを提供します。

（２）業務効率化・負担軽減

日常的な問い合わせにチャットボットが対応することで、回答が迅速に提供され、問い合わせを行う行員の業務効率の向上、および本部専門部署の担当者の負担軽減が見込まれます。また、利用状況を定期的に分析し、銀行内の多くの業務に適用できるようにチャットボットのデータを蓄積します。

２．チャットボットの特徴

株式会社エノキの複雑な会話に強い AI エンジンを基盤としており、次のような特長を備えています。

（１）自然言語処理の活用

データの「意味や関連性」を整理するオントロジーAI 技術（エノキ社特許取得）を用いることで、質問に対する適切な回答の精度を向上させています。これにより、利用者の質問意図を的確に理解し、適切な回答を提供しています。

（２）効率的な Q&A 作成

生成 AI を活用して社内規定やマニュアルを読み込み、Q&A データを作成することで、チャットボットを運用する際に課題となる Q&A データ作成の時間を大幅に短縮しています。

以上