

2018年11月29日

A I 技術を活用した対話型自動応答システムの導入について

～24 時間 365 日、お客さまからのお問い合わせにお答えします～

武蔵野銀行（頭取 加藤 喜久雄）は、2018年12月3日（月）より、お客さまの利便性向上のため、A I（人工知能）を活用した「対話型自動応答システム（以下、A I チャットボット）」を導入いたしますので、お知らせします。

当行は、共同版システムを利用する「じゅうだん会(※)」参加行および株式会社 JSOL と Automagi 株式会社と共同でA I チャットボットの実証実験を実施してまいりました。

その結果、24時間365日お客さまからのお問い合わせに対応でき、お客さまの利便性向上につながるとともに、最新のA I 技術により回答精度の向上が継続的に可能であると確認できたため、導入いたします。

当初は個人インターネットバンキングのお問い合わせ業務から対応し、対応業務は順次拡大してまいります。

当行では、今後もお客さまの多様なニーズにお応えする最適な商品・サービスの提供に向け、フィンテックの取組みを強化してまいります。

(※) じゅうだん会：地方銀行7行が銀行の基幹系システムを共同利用する組織。

1. 内 容

サービス内容	お客さまからのお問い合わせに、A I がチャット形式で自動回答いたします。
対象業務	個人向けインターネットバンキング ※対象業務は順次拡大予定。
ご利用チャネル	・当行ホームページ ・インターネットバンキング「むさしのダイレクト」 ・武蔵野銀行アプリ
導入日	2018年12月3日（月）

2. 同時導入行（銀行コード順）

- ・株式会社筑波銀行（頭取 藤川 雅海）
- ・株式会社阿波銀行（頭取 長岡 奨）
- ・株式会社宮崎銀行（頭取 平野 亘也）

3. 協業する企業について

名 称	株式会社 JSOL	Automagi 株式会社
代 表 者	代表取締役 前川 雅俊	代表取締役 櫻井 将彦
所 在 地	東京都中央区晴海 2-5-24	東京都新宿区西新宿 3-202-2
事業内容	・ICT コンサルティングからシステム構築・運用までの一貫したサービス提供 ・地域金融機関向け ICT ソリューションの提供 等	・人工知能/データ解析分野でのソリューション提供/システム開発 ・IoT 位置情報関連サービスのソリューション提供/システム開発 等

以 上

報道機関からのお問い合わせ先
営業統括部 磯中 山田 伊藤

TEL (048) 641 - 6111 (代) 内線 2401 2410 2412



1. ご利用チャネル

以下のバナーをクリックすることでチャット画面を表示いたします。

・ ホームページ

・ インターネットバンキング

・ 武蔵野銀行アプリ



2. チャット画面

質問のご入力または質問の選択でA Iが自動回答いたします。

