



IWATE BANK NEWS LETTER



2020年12月21日

株式会社 岩手銀行

LINE公式アカウントへのAI（人工知能）チャットボット導入について

岩手銀行（頭取 田口 幸雄）では、お客さまの利便性向上および非対面チャネルのサービス充実を目的として、12月21日（月）より当行のLINE公式アカウント上にAI（人工知能）搭載のチャットボットを導入いたしますので、お知らせいたします。

本サービスは、当行のLINE公式アカウント上でお客さまからのお問合せに対して、AIが適切と思われる回答を自動で応答するサービスです。本サービスの導入により、お客さまからの一般的なお問合せについて24時間365日ご対応することが可能となります。LINE公式アカウントへのAIチャットボットの導入は東北の地方銀行初となります（※当行調べ）。

なお、具体的な内容につきましては下記のとおりとなります。

岩手銀行は、今後ともお客さまのご意見を伺いながら、サービスの充実に努めてまいりますので、変わらぬご愛顧を宜しくお願い申し上げます。

記

1. サービスの概要

AI技術を適用したチャットボットを当行のLINE公式アカウント上に実装し、お客さまからのお問合せに会話形式で自動対応いたします。当行のLINE公式アカウントと「友だち」になっていただくことにより、24時間365日お問合せが可能となります。

本サービスでは、お客さまとのやり取りを通して、お問合せに対する回答の精度を向上させていきます。なお、ご回答できないお問合せの場合は、各お問合せ先のお電話番号をご案内させていただきます場合がございます。

2. 対象となる主なお問合せ内容

- (1) インターネットバンキングに関するお問合せ
- (2) いわぎんアプリに関するお問合せ
- (3) 届出事項変更や口座開設等の一般的なお問合せ
- (4) ATMに関するお問合せ
- (5) キャッシュカードに関するお問合せ
- (6) 振込手数料に関するお問合せ

岩手銀行



IWATE BANK NEWS LETTER



3. サービス開始日

2020年12月21日（月）

4. ご利用イメージ



①LINE アプリで岩手銀行のアカウントを友だち登録します。

【友だち登録方法】

- ・ ID 検索で「@iwagin」を検索して友だち登録する。
- ・ 右記 QR コードを読み込んで友だち登録する。



②トーク画面下部メニューから「お問合せ」をタップもしくは、トーク画面に直接「お問合せ」と入力します。

③トーク画面上にボタンが表示されるので、お問合せ内容に該当するボタンをタップします。

④タップしたお問合せ内容に応じて、AI チャットボットが対応いたします。

以上

【本件ニュースリリースに関するお問合せ先】

株式会社岩手銀行 リテール戦略部 高橋

DX lab 大塚

電話 019-623-1111

岩手銀行