

2022年3月29日

株式会社 岩手銀行

## 当行公式ホームページへのA I（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、当行の公式ホームページ上にA I搭載のチャットボットを導入しますので、お知らせいたします。

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24時間365日、お気軽にお問い合わせいただくことが可能となります。

当行は、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参りますので、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

チャットボットとは、人の代わりに自動で応答するプログラムです。ホームページ閲覧の際に、各種手続きやサービス内容などの質問をすると、当行デジタル専用キャラクター「いわぷう」がお客さまのご質問にチャット形式で回答します。これにより、お客さまは気軽にお問い合わせいただくことが可能になるとともに、知りたい内容を簡単に探すことができます。

#### 2. チャットボットによる対応内容

個人のお客さま向けの各種サービスおよび事務手続きに関するお問合せ

### 3. サービス開始日

2022年3月29日（火）

### 4. ご利用イメージ

①ホームページ上に表示される「いわぶぅに質問する」ボタンをクリック（タップ）し、チャットボット画面を開きます。

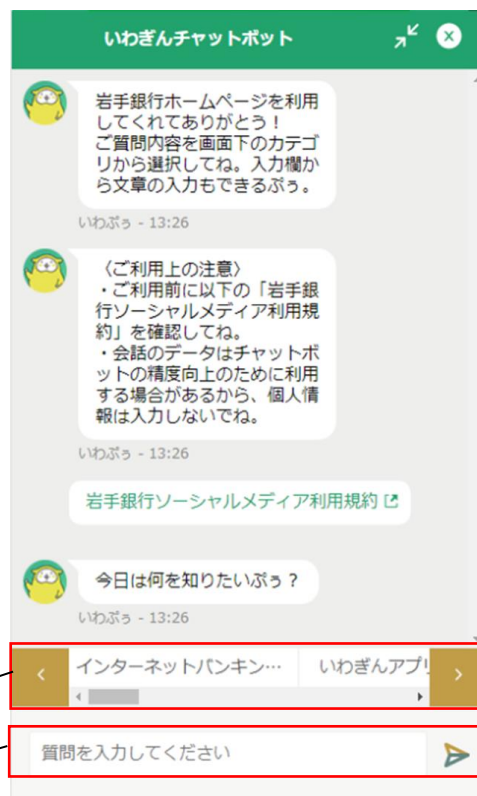
②ご質問内容はカテゴリから選択、または入力欄へ入力することができます。AIが回答いたしますので、短く簡単な言葉をご入力ください。

（例：キャッシュカード 使えない）



カテゴリ

入力欄



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 小島、阿部  
電話 019-623-1111（代表）