

2023年2月1日

各位

株式会社 北國銀行

## コールセンターのお客さまサポート充実について

株式会社北國銀行（頭取 杖村 修司）は、ホームページの AI チャットボットからダイレクトセンター担当者に連携するチャットサービスを、2023年2月1日（水）から開始しました。

また、ダイレクトセンター（当行コールセンター）にお問い合わせいただいた際、お客さまのご要望に応じて、デジタルツールを活用した電話サポートの提供を予定しております。

今後も、スムーズにサービスをご利用いただくため、店舗窓口等の対面サービス向上や、非対面のお客さまサポートの充実に向けて取り組んでまいります。

### 記

#### 1. 担当者によるチャットサービス開始

- 2022年8月に導入した、お問い合わせに24時間自動応答する AI チャットボットは、お客さまによって微妙に異なる言葉の表現に対応し適切な回答ができるよう、お問い合わせ履歴やお客さまアンケート結果から AI が継続し学習することで、回答精度向上を図っております。
- 2023年2月1日（水）から、AI チャットボットによる解決が難しいお問い合わせに対し、ダイレクトセンター担当者によるチャットサービスを開始しました。北國クラウドバンキングに関するお問い合わせから開始し、順次サービス対象範囲を拡大してまいります。また必要に応じて、チャットサービスから電話等に円滑に切り替えてご案内する等、お客さまに寄り添ったサポートを提供します。  
※ 後述「チャットサービスご利用のイメージ」参照

#### 2. 電話問い合わせ時の SMS 活用・画面共有サービス・リモート面談の開始


2023年2月にダイレクトセンターの基盤システムを更改し、電話でお問い合わせいただいた際、お客さまのご要望に応じて SMS、画面共有サービスやリモート面談のデジタルツールを活用した、より分かりやすいご案内を提供します。

※ 後述「SMS・画面共有サービス・リモート面談のイメージ」参照


■ チャットサービスご利用のイメージ

<p>「お困りごとはありませんか?」のメニューを開きます</p>	<p>「チャットで質問」を選びます</p>	<p>AI チャットボットが24時間応答します</p>
		

(ダイレクトセンター担当者のチャットサービスにおつなぎする場合)

<p>QA をご覧いただくとアンケートが表示されます</p>	<p>解決できなかった場合に、担当者におつなぎします</p>	<p>ダイレクトセンターの担当者がご質問にお応えします</p>
		

■ SMS・画面共有サービス・リモート面談のイメージ

<p>SMS（ショートメッセージサービス）</p> <p>携帯電話からお電話いただいたお客さまに、ご要望に応じSMSでご案内を送信します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 電話だけでは説明が難しい場合に、関連する当行ホームページのURLを送信します。Web画面もあわせてご確認いただけます。</li> <li>➢ 営業時間外にお電話をいただいた場合に、「よくあるご質問」サイトのURLをご案内します。</li> <li>➢ 電話のご案内後に対応アンケートを送信します。お客さまの声をもとにサービス向上に努めます。</li> </ul>	<p>SMS</p> 
<p>画面共有サービス</p> <p>インターネットバンキングや当行ホームページの操作についてお問い合わせいただいた場合に、担当者はお客さまのご要望に応じ、お客さまが操作されている画面を見ながらサポートを行います。ご入力箇所をポインタで示しながら説明するなど、お時間がかかっていたご案内を簡潔に分かりやすく行います。</p>	
<p>オンライン面談</p> <p>ご自宅からパソコンの画面を活用し、資産形成やローンなどライフプランに関しご相談いただけるサービスです。ご来店いただかなくても、資料をご覧になりながら、担当者とオンラインで面談いただけます。</p>	

以上