

2026年4月16日

各位

株式会社北國銀行

## 北國銀行ホームページの先回りサポート機能の開始について — お客さまの声と行動データを統合し、改善サイクルを加速 —

株式会社北國銀行（代表取締役社長：米谷 治彦）は、ホームページ上の顧客体験の継続的な向上を目的として、AIとデータ分析を活用し、ホームページ上の操作におけるお困りごとを先回りして支援するサポート機能を拡充いたしましたので、お知らせいたします。

当行ではこれまでも、お問い合わせやアンケート等で寄せられるご要望をもとに、ホームページの改善を重ねてきました。一方、非対面でのサービス利用が広がる中で、必要な情報にたどり着けずご利用を中断される等、お客さまの声として届きにくい「つまずき」も生じています。

こうした状況をふまえ、ホームページ上での操作案内や関連情報の提示等、その場で解決につながるサポートの充実と、AIによる利用状況の分析を組み合わせることで、改善サイクルを加速します。

当行は今後も、声として届きにくい「つまずき」にも先回りして対応し、必要に応じて人による支援も行うことで、安心してご利用いただけるホームページの実現に継続的に取り組んでまいります。

### 記

#### 1. ホームページ上でのサポート機能の拡充

- ・ホームページ上でのお申込みやお手続きの際、手続きの流れや注意点、関連する情報等を分かりやすく提示し、迷いやつまずきをその場で自己解決できる機能を拡充しました。
- ・これにより、いつでも・どこでも安心してお手続きいただける環境づくりを進めます。あわせて、ホームページ上での解決が難しいお困りごと・ご相談については、人が丁寧に対応してまいります。

#### 2. お客さまの声を活かした継続的な商品・サービスの品質向上

- ・お問い合わせやアンケート等で寄せられるお客さまの声に加え、ホームページの閲覧・操作状況から得られる行動データも、AIを活用して整理・可視化し、声だけでは見えなかった課題をデータで捉えます。
- ・これにより可視化された気づきをもとに改善テーマの特定と優先順位を付けながら、お客さまにとって分かりやすく利便性の高い商品・サービスとなるよう、部門横断で継続的に取り組んでまいります。

北國銀行の商品・サービスの改善取組みは、以下にて随時更新しております。あわせてご確認ください。

<https://www.hokkokubank.co.jp/other/voice/case.html>

■ ホームページ上のサポートイメージ

手続き・各種お申込み中のエラーを受けサポートを表示、細かいつまずきを排除して手続き完了まで支援します。

1. 手続きや申込ページで、	2. エラーにあわせサポートを表示します。	3. つまずき解消へのヒントを提示し、	4. エラー解消し、手続き完了を支援します。
			

以上

株式会社北國銀行は「株式会社 CCI グループ」のグループ企業です。