



2024年8月16日
株式会社愛知銀行

当行ホームページにおける非対面接客サービスの導入について

株式会社愛知銀行（頭取 伊藤 行記）は、お客さまの利便性向上を目的に、株式会社PKSHA Workplace（本社：東京都文京区、代表取締役 佐藤 哲也）が提供するAI対話エンジン「PKSHA Chatbot」および「PKSHA FAQ」を下記のとおり当行ホームページに導入しましたのでお知らせいたします。

当行では、今後もデジタル技術を活用したサービスの提供を通じてお客さまの利便性向上に貢献し、お客さまのパートナーとして地域社会に貢献してまいります。

記

1. 導入サービス

- （1）人工知能（AI）を活用した自動応答サービス「PKSHA（パークシャ）Chatbot」
- （2）FAQ作成・公開・分析を1つのプラットフォームで実現する「PKSHA（パークシャ）FAQ」

2. 特長

- （1）「PKSHA Chatbot」の導入により、お客さまからのお問い合わせに対し、Chatbotによる24時間365日即時回答が可能となります。お客さまの利便性向上に加え、銀行内における業務効率化や生産性向上にもつながります。
- （2）「PKSHA FAQ」の導入により、お客さまからのお問い合わせやお悩みについての分析が可能となり、より一層お客さまへの良質な金融サービスの提供が可能となります。

3. 各サービスのイメージ

(1) PKSHA Chatbot の利用イメージ



The image shows a screenshot of the Aichi Bank website with a chatbot interface overlaid. The chatbot is titled "自動チャットで質問をどうぞ" (Ask questions with automatic chat) and shows a date of 2024/07/26. The chatbot text says: "皆さんの質問にお答えします! ご質問をご入力いただくか、下記カテゴリからよくある質問をご確認ください。アンケートへのご回答もよろしくお願いたします!" Below the text are buttons for categories: "【口座開設、預金取引】について", "【ATM取引】について", and "【Visaデビット】について". At the bottom of the chatbot is a text input field "ここに質問を入力してください" and a "質問する" button.

Callouts on the website screenshot indicate the following steps:

- ① クリック (Click)
- ② ご質問内容を選択・入力 (Select and input question content)

(2) PKSHA FAQ の画面イメージ



The image shows a screenshot of the Aichi Bank FAQ page. The page title is "よくあるご質問" (Frequently Asked Questions). It features a search bar with the text "キーワードから探す" (Search by keyword) and a search icon. Below the search bar is a dropdown menu for "カテゴリ" (Category) with the option "カテゴリから探す" (Search by category). The page is divided into three main categories:

- 口座開設、預金取引 (39件)** (Account opening, deposits, withdrawals (39 items))
 - アプリ口座開設 (8件)
 - 窓口口座開設 (3件)
 - 預金取引 (3件)
 - キャッシュカード、通帳、印鑑 (18件)
 - 各種手続き、開金 (4件)
 - 相続手続き (1件)
- ATM関連 (14件)** (ATM related (14 items))
 - お預入れ、払い出し (5件)
 - お振り込み (4件)
 - その他 (5件)
- ローン (17件)** (Loans (17 items))
 - カードローン「愛」 (4件)
 - 教育ローン (3件)
 - フリーローン (5件)
 - マイカーローン (5件)

4. 株式会社 PKSHA Workplace の概要

本社所在地	東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル 4F
代表者	佐藤 哲也
親会社	株式会社 PKSHA Technology
事業内容	自然言語処理技術や機械学習技術を用いた汎用型の対話エンジン、言語解析ソリューションの運営
設立年月	2016年10月

以上