

2019年6月19日

## 行内向け「AIチャットボット」が行員育成をサポートします

佐賀銀行（頭取 坂井 秀明）は、現在取組んでいる本部業務BPR（※1）の一環として、令和元年7月より行内での照会対応業務の効率化を目的に、「チャットボット」（※2）を導入することとしましたので、お知らせいたします。

金融機関における業務が多様化・専門化するなかで、営業店から本部への質問や照会が増加しており、本部における電話対応負荷の軽減や、各業務の正確な知識習得が急務となっております。AI搭載のチャットボットが本部行員に代わり照会対応することで、行員育成をサポートするとともに、これまで電話対応にかかっていた時間を削減できることから、さらなる業務効率化・生産性向上に繋がります。

営業店では、チャットボットを活用することで営業現場の生産性を高め、時間の創出と行員のスキルアップを実現し、お客さまのお役に立てる良質な金融サービスの提供に活かしてまいります。

また、地元お取引先企業さまに当行の導入ノウハウを含めてご紹介するなど、お取引先企業さまの生産性向上や人材育成に役立てていければと考えています。

### （※1）本部業務BPR

平成30年2月より、本部業務について業務量の30%相当の業務効率化を目指して取り組んでいるプロジェクトです。

### （※2）チャットボット

人間が入力するテキスト等に対して自動的に回答を行うシステムで、これまで人が行っていた問合せ対応等の作業を代行するものです。

「チャットボット」は、「チャット（対話）」と「ロボット」を掛け合わせた言葉です。

## 記

### 1. 導入予定日

令和 元年 7月 1日（月）～ 預金・為替業務

令和 元年 8月19日（月）～ その他すべての業務

### 2. 導入予定のチャットボットについて

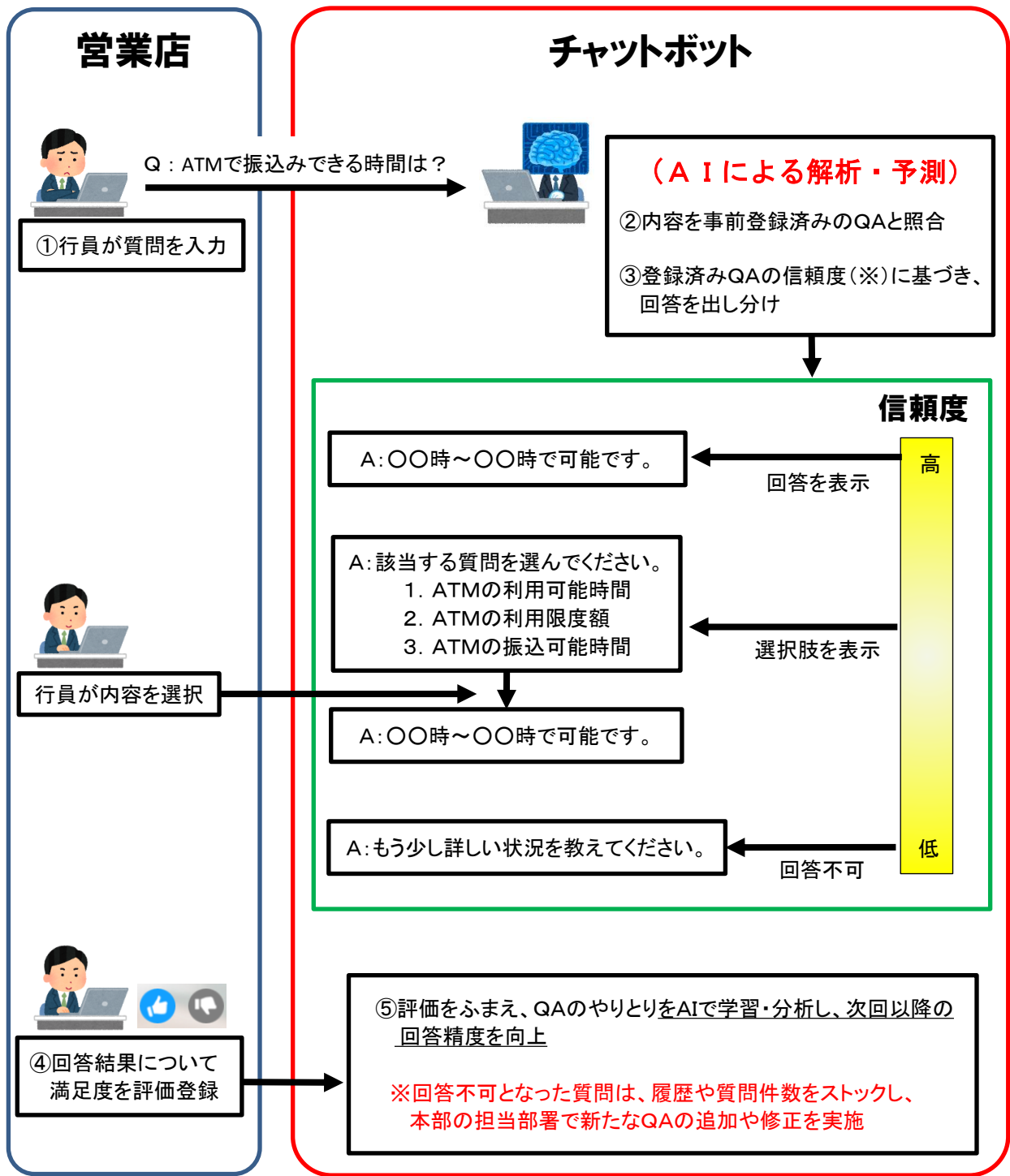
株式会社三井住友銀行と日本マイクロソフト株式会社で共同開発し、株式会社JSOLが提供するAIチャットボット〔Collam（コラム）〕を導入します。

以上

本件に関するお問合せ先

総合企画部（槇、武宮）

TEL 0952(25)4617



一連の流れを繰り返すことで、「AI学習による回答精度の向上」と「回答可能な業務内容・範囲の拡大」を行ないます！

※信頼度 …… AIによる自動学習により、「質問者が入力した内容」と「既存登録済みのQA」を比較し算出した「質問者の聞きたい内容に合致する」可能性の高低度合いのこと。