

【FinTech】 みずほ銀行 × インテリジェント ウェイブ  
「みずほビジネスWEB」におけるバーチャルナビゲーションシステム導入について

株式会社みずほ銀行（頭取：林 信秀、以下「みずほ銀行」）、株式会社インテリジェント ウェイブ（代表取締役社長：山本 祥之、以下「IWI」）の2社が連携し、みずほ銀行が法人のお客さま向けに提供するインターネットバンキング「みずほビジネスWEB」にバーチャルナビゲーションシステムを本日より導入します。バーチャルナビゲーションシステムは、親しみやすいインタフェースを通じた本格的な対話型のナビゲーションサービスで、法人のお客さま向けに提供するのは、邦銀初の試みです。

＜バーチャルナビゲーションシステムの特長＞

1. 「みずほビジネスWEB」をご利用のお客さまが、操作や手続きなどでお困りの際にご質問を入力いただくと、キャラクター「**Mi-na（ミーナ）**」を通じて最適な解決方法を即時にご案内します。解決方法が絞りこめない場合は、「**Mi-na（ミーナ）**」からお客さまに質問をさせていただき、最適な解決方法に絞りこみます。
2. パスワードロックなどの事象が発生すると、自動的にキャラクターを表示させ、サービス再開に必要な手続き等をご案内します。お客さま自身が、解決方法を検索されたり、電話によるお問い合わせをいただく必要がなくなります。
3. また、セキュリティや新サービスに関する情報、緊急性を要するご連絡事項など重要なご連絡事項を、一目でご確認いただくためのご案内ツールとしての役割を果たします。

みずほ銀行は、「より便利に」「より安心して」法人のお客さまに決済取引をご利用いただけるよう、インターネットバンキングの操作性向上、強固なセキュリティの実現に努めています。

このたび、文書検索の分野での高い技術力や、親しみやすいインタフェースを通じたコミュニケーションに高い知見を持つ IWI と連携することで、新しい技術を活用した先進的、かつお客さまにとって利便性の高いサービスの提供を実現します。

みずほ銀行では、既に法人のお客さま向けにスマートフォンによるインターネットバンキングを提供していることに加え、今年度は、タブレット端末用サービスの提供開始も予定しております。バーチャルナビゲーションシステムを、スマートフォン、タブレットの音声入力にも対応させ、お客さまのご利用方法に応じた最適な問題解決方法をご提供させていただきます。

みずほ銀行、IWI が持つ知見を最大限に生かし、次世代チャネルを活用した新しい金融サービスの検討、かつお客さまに支持されるサービスの実現に今後も協力して取り組んでまいります。

以上

(別紙)

## <「みずほビジネスWEB パーチャルナビゲーションシステム」のサービス概要>

	内容
対象となるお客さま	法人のお客さま向けインターネットバンキング「みずほビジネスWEB」をご利用のお客さま (※1)
ご利用端末	Windows OS (Internet Explorer ブラウザ)、Mac OS (Safari ブラウザ) (※2) を搭載したパソコン
ご利用方法	すべてのサービス画面 (パソコンのみ) からキャラクターを呼び出し、気軽にご利用いただけます。
ご利用時間	「みずほビジネスWEB」のサービス提供時間中は、いつでもご利用いただけます。
ご利用料金	無料でご利用いただけます。ただし、インターネットにかかる通信用料等は、お客さまのご負担となります

(※1) 今後、「みずほe-ビジネスサイト」、モバイル専用サービス「みずほビジネスモバイル」にも順次拡大を検討して参ります。

(※2) Mac OSを搭載したパソコンでは、IDパスワード方式のみでのご利用となります。

## <お客さまが質問を入力した際のご利用イメージ>

**Q** パスワードがわからなくなってロックしてしまった場合、管理者ユーザがパスワード再発行すればロックは解除されますか。

**A** 回答

ログインパスワードや取引実行パスワードがわからなくなってしまい、利用停止となったユーザに対し、マスターユーザや管理者ユーザがパスワードの再発行を行うと、自動的にロック状態は解除され、サービス利用可能状態となります。

ただし、パスワード変更により自動的にロック解除された場合は、「ユーザ情報変更受付のご案内」メールのみが届き、ロック解除時に自動配信される「ユーザ利用停止解除のご案内」メールは届きません。

「ユーザ利用停止解除のご案内」メールが配信されるのは、マスターユーザや管理者ユーザによってユーザ停止の解除操作を行った場合となります。

(3) 回答内容を表示します。

(回答を絞り込めない場合の表示例)

**Q** パスワードがわからないのですが

該当のQ&Aがいくつか見つかりました。下記の中からお選びください。

- ★ ログインパスワードを忘れてしまったのですが。
- ★ 取引実行パスワードを忘れてしまったのですが。
- ★ PDFパスワードを忘れてしまいました。どうしたらよいですか。

(2) キャラクター「Mi-na (ミーナ)」が、回答の候補となるFAQを表示します。

(1) 質問を入力し、[質問する]ボタンを押します。

パスワードがわからないのですが

よくあるご質問窓口

MIZUHO

よくあるご質問窓口

お客様

パスワードがわからないのですが

ロック解除の手続きを教えてください

お客様

対象のユーザはどちらですか?

マスターユーザ

一般ユーザ

Copyright©Mizuho Bank, Ltd. All Rights Reserved.