

2019年1月30日  
株式会社みずほ銀行

## 対話型自動応答サービス「みずほチャットサポート」の AI 導入について

～デジタル領域でのさらなる顧客利便性の向上～

株式会社みずほ銀行（頭取：藤原 弘治）は、当行ウェブサイトをご利用の個人のお客さまの利便性向上を目的として、このたび、「みずほチャットサポート」（以下、「本サービス」）にAI（人工知能）を導入しました。

（サービスイメージ）



本サービスは、みずほ銀行のウェブサイトにご訪問いただいたお客さまが、24時間365日、商品や手続きに関するご質問などを会話型で確認できるサービスです。ご質問に自動応答するチャットボットと、ご希望のお客さまには有人才オペレーターが対応しており、お客さまにお問い合わせ方法を選択いただけます。

チャットボットへのAI導入により、日本語特有のゆらぎや類義語にも対応できるようになり、口語表現でのお問い合わせにも自動応答ができます。本サービスの提供開始以来、チャットボットで

お問い合わせいただいた場合の解決率は80%を超えており、ご利用いただいた90%以上のお客さまに満足頂いています。AI導入による本サービスのレベルアップにより、お客さまにとって一層使いやすいサービスを目指していきます。

みずほ銀行は、お客さまの利便性向上のために、最新のデジタル技術を用いながら、デジタル技術と有人才対応をシームレスに繋ぎ、今後もお客さまに寄り添ったサービスの提供を続けていきます。

以上