

「AI × 有人 ~チャットボット~」が「MCPC award 2019 奨励賞」を受賞 ～ 9年連続受賞～

株式会社みずほ銀行(頭取:藤原 弘治)は、2019年11月28日に開催されました「MCPC(※1) award 2019」において、「AI × 有人 ~チャットボット~」について、「ユーザ部門奨励賞」を受賞しました。

「AI × 有人 ~チャットボット~」とは、当行のウェブサイト上で、お客さまのご質問に当行がAIを活用してチャット形式で自動応答するサービスと、より詳しく確認されたい場合に有人のオペレータへ繋ぎご回答するサービスを組み合わせたハイブリッド型のサービスです(サービス名称:みずほチャットサポート(以下、「本サービス」))。

本サービスは、2018年8月に開始し、既に年間10万件超のご利用をいただいている。また、4人に1人の割合で有人によるチャットサービスもご利用いただいている。有人によるチャットサービスでは、アンケートを通じたお客さまの満足度および解決率もそれぞれ80%を超えていた。(2019年10月時点)

当行は、主要なチャネルの一つである「コールセンター」において、2014年から有人によるチャットサービスを開始しており、お客さまの利便性向上を第一としたチャネル変革に取り組んでいます。本サービスは、お客さまのご利用状況とあわせて、先進的な技術を活用した、コールセンター領域を革新する案件として評価されたものです。

引き続き、当行では、お客さまのニーズ、シーズを第一に、当行の基本戦略である「オープン&コネクト」を具体的に推進し、アライアンスやテクノロジーを組み合わせた次世代の金融ビジネスモデル確立に向けてチャレンジしていきます。

受賞の様子(2019年11月28日)



	AI × 有人 ~チャットボット~ (※2) (サービス名称:みずほチャットサポート)		
	AIによる自動応答		有人才ペレータによるご照会対応
1	時間	24 時間 365 日	平日 9 時から 18 時
2	提供ページ	当行ウェブサイトにおける「個人のお客さま」向けサイト	

(※1) MCPCについて

(1) MCPC(モバイルコンピューティング推進コンソーシアム 会長:安田靖彦)は、業界の枠を越えてモバイルコンピューティング、IoT/M2M システムを普及促進することを目的とし、1997 年に発足した任意団体。端末インターフェースガイドラインおよび、Bluetooth など多数の標準化作業をはじめ、「セキュリティ対策ガイド」発行、「モバイルシステム技術検定」実施などを通して、モバイル、IoT/M2M 市場の拡大に貢献。(2) MCPC ではこれら活動に加えて、モバイルコンピューティングの導入により高度なシステムを構築し、顕著な成果をあげている企業や団体を表彰する日本で初めての試みとして、「MCPC award」を 2003 年度より開催。モバイルシステム、M2M/IoT 技術の導入により「業務効率化」「コスト削減」「売上拡大」「業績向上」や「モバイル、M2M/IoT 技術の効果的活用」などの顕著な成果をあげている企業や学校・団体・自治体の事例を募集・顕彰し、今後導入を検討しているユーザの手本となるよう紹介。

(※2)「有人才ペレータ」による対応は、お問い合わせ集中時など、記載の時間帯でもご利用いただけない場合があります。「提供ページ」は記載のとおりですが、一部サービスについてはご回答できない場合があります。

以 上