

2019年8月7日

各位

株式会社ジャパンネット銀行

## お客さまサポートを拡充、AI チャットから有人チャットへの連携を開始 ～お客さまの手間を減らしスムーズな解決をサポート～

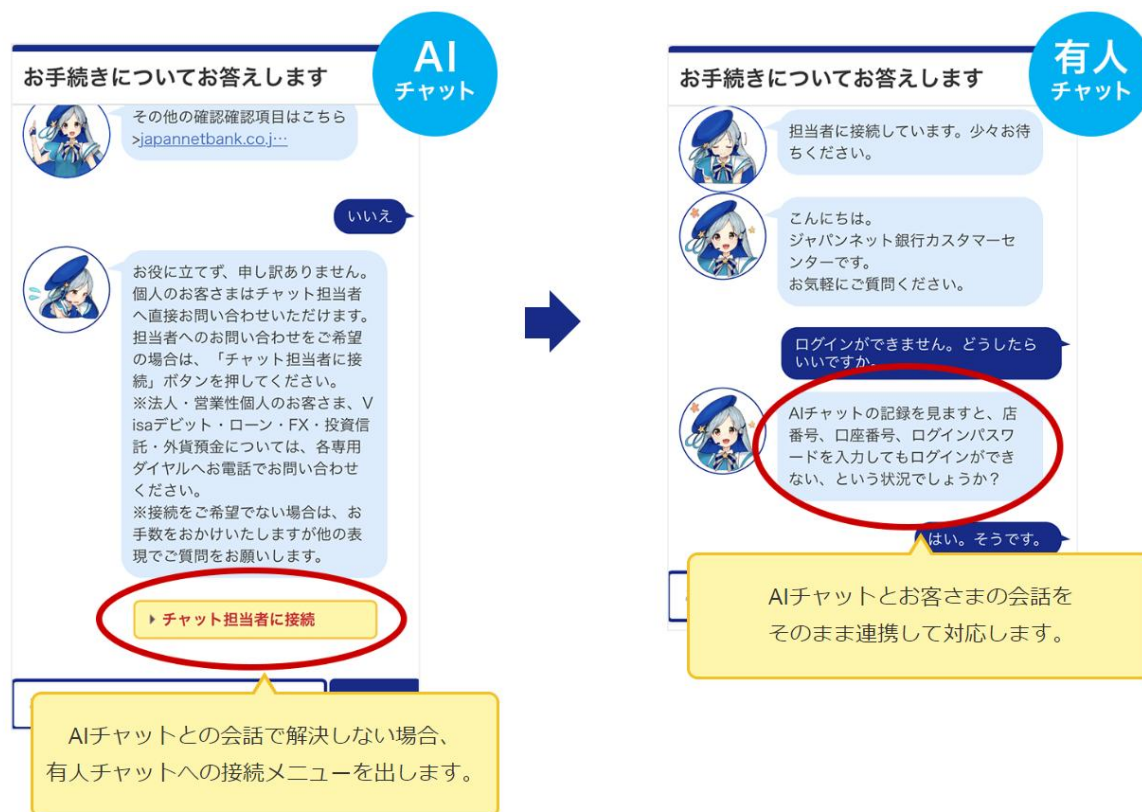
株式会社ジャパンネット銀行（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：田鎖智人、以下ジャパンネット銀行）は、2019年8月7日（水曜日）より、お客さまからのお問い合わせ対応を拡充し、ホームページ上のAIを活用した対話型チャットボットと担当者による有人チャットの連携を開始します。

これまで、当社ホームページ上でAIチャットによるお問い合わせ対応を行っていましたが、お客さまのお困りごとが解決しなかった場合、カスタマーセンターへあらためてお電話いただく必要がありました。今回の導入により、お客さまのお困りごとが解決しなかった場合は、AIチャットが有人チャットを案内し、そのまま担当者とチャットを行うことができるようになります。

またAIチャットでのお問い合わせ内容はチャット担当者に自動連携するため、お客さまにお手間をかけることなく解決をサポートします。

※AIチャットは24時間365日対応、担当者へのチャット連携は平日9時～17時です。

### 【AIチャットから有人チャットへの遷移】



AIを活用した対話型チャットボットは、お客さまサポートでご利用いただけます。

ジャパンネット銀行はお客さまのニーズや利用シーンにあわせたお問い合わせ対応チャネルをご用意しています。  
また今後は、ジャパンネット銀行 LINE 公式アカウントで展開している AI チャットも、有人チャットと連携する予定です。

#### **【ジャパンネット銀行のお問い合わせ対応チャネル】**

- ・電話／担当者による対応（年未年始、ゴールデンウィークの休業日除く 9 時～17 時）  
※お問い合わせ内容により、電話の対応日・時間は異なります。
- ・チャット／担当者による対応（平日 9 時～17 時）
- ・ジャパンネット銀行 LINE 公式アカウント／AI チャット、残高の確認（24 時間 365 日）
- ・お客さまサポートページでは、よくあるお問い合わせや AI チャットで 24 時間 365 日いつでもお客さまのお困りごとにお答えします。

今後もジャパンネット銀行は、お客さまのニーズに合わせた利便性の高いサービスの提供に努めてまいります。

以上