

2020年1月29日

各位

株式会社ジャパンネット銀行

## LINE での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 ～お客さまに身近な LINE での対応範囲が充実～

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、2020年1月29日（水曜日）より、LINE でのお客さまからのお問い合わせ対応を拡充し、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。

### 【LINE でのお客さまサポート】

ジャパンネット銀行の LINE 公式アカウントでは AI チャットを利用し、お客さまのお問い合わせにお答えしておりますが、今回の機能追加で、AI チャットで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。

普段からお客さまが使い慣れた LINE のトーク画面での対応を拡充することで、より便利にストレスなくお困りごとを解決いただけます。

※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  
チャット**

【トークン切替登録】ログ...  
※ログイン後、仮暗証番号発行画面が開きます。該当の画面...

ご案内はお役に立ちましたか？

はい    いいえ

いいえ

お役に立てず、申し訳ありません。キャッシュカードやトークンのお手続き、パスワードや暗証番号の設定についてはチャット担当者へ直接お問い合わせいただけます。

チャット担当者に接続

←ここからお問い合わせを入力

**AIチャットとの会話で解決しない場合、有人チャットへの接続メニューを出します。**



**有人  
チャット**

チャット担当者に接続

【次の場合は各専用ダイヤルへお問い合わせください】  
口座開設・Visaデビット・ローン・FX・投資信託・外貨預金

既読 11:50    チャット担当者に接続

担当者に接続しています。少々お待ちください。

お待たせいたしました。よろしく申し上げます。

既読 11:50    トークンの設定が分かりません。

AIチャットの記録を見ますと、トークンが届いた後の切替登録についてのお問い合わせでよろしいでしょうか。

既読 11:50    はい、そうです。

**AIチャットとお客さまの会話をそのまま連携して対応します。**

## 【ジャパンネット銀行の LINE 公式アカウントについて】

お客さまサポートのアシスタント「モネ」が、24 時間 365 日 LINE でお客さまからのお問い合わせにお答えしています。カスタマーサポート専用として 2017 年 11 月に開始、友だち数は順調に伸び、2 年 1 か月で 15 万人を超えました（158,650 人 2020 年 1 月 28 日現在、ジャパンネット銀行調べ）。

### ■ 幅広い問い合わせ対応

ATM での入出金方法、Visa デビットの利用方法、ログインなどのお困りごことから、口座開設方法や支店名の確認など、幅広い質問にお答えしています。

### ■ 残高・取引明細の確認

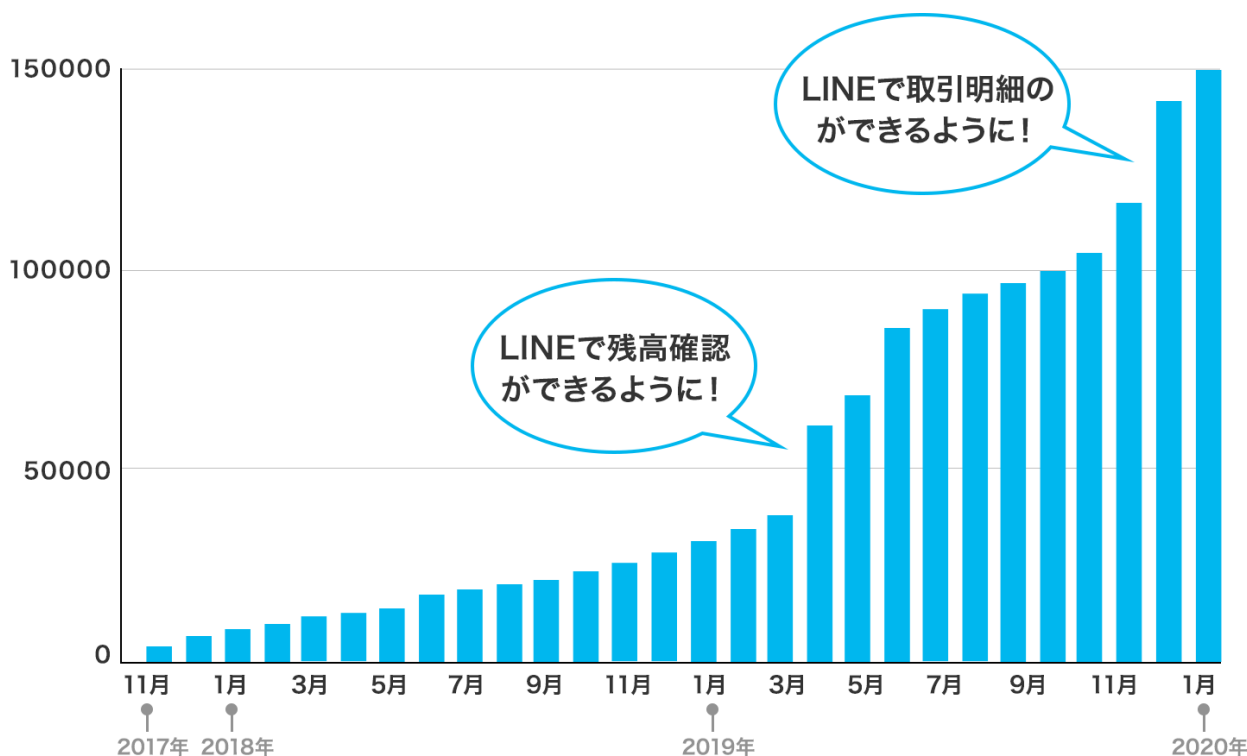
口座情報を連携すれば、ログインすることなくトーク画面で普通預金の残高や直近 5 日間の取引明細を確認できます。

### ■ コミュニケーション

ジャパンネット銀行でも販売しているナンバーズの数字選びや、運勢占い、日々のあいさつ、雑談などの対話も行うことができます。

「モネ」というキャラクターを活かし、一般的な銀行のイメージにとらわれないフレンドリーなコミュニケーションを行っています。

## ジャパンネット銀行のLINE公式アカウント 友だち数 推移



他にもジャパンネット銀行はお客様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。

**【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（年末年始、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・取引明細の確認（24時間365日）、有人チャットへの接続（平日9時～17時）
- ・お客さまサポートページ／よくあるお問い合わせ、AIチャット（24時間365日）、有人チャットへの接続（平日9時～17時）

今後もジャパンネット銀行は、お客様のニーズにあ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