News Letter
ニュースレター

名古屋銀行
Bank of NAGOYA

2022 年 2 月 25 日

「AI チャットボット」の導入による業務効率化の推進について

名古屋銀行（頭取 藤原 一朗）は、下記の通り、「AI チャットボット※1」を導入いたしますのでお知らせします。

当行は今後も、テクノロジーを活用した業務効率化をすすめ、多様化するお客さまのニーズにお応えできる体制を整備してまいります。

※1　株式会社 BEDORE（代表取締役 上野山 勝也、親会社：株式会社 PKSHA Technology）が提供する対話エンジン型 AI SaaS「BEDORE Conversation」を採用した、人口知能（AI）を活用して問い合わせに対し自動で回答するサービスです。

記

1．背景・目的	当行は、第 21 次中期経営計画「未来創造業への進化」の主な戦略として、「テクノロジーの活用」を掲げており、デジタルテクノロジーを活用した業務効率化をすすめてまいりました。 営業店から本部への問い合わせ応対を自動化することにより、一層の業務効率化を促進する目的で導入いたします。
2．対象業務	営業店から本部への商品やサービス、事務手続等に関する問い合わせ応対を自動化いたします。 今後、お客さまからのお問い合わせに対応する本サービスのご提供を検討してまいります。
3．導入効果	年間 3,500 時間程度の業務時間を削減見込み※2 業務時間削減により、お客さま対応を充実させるとともに、業務円滑化を実現してまいります。 ※2　営業店から本部への問い合わせ応対自動化のみで算出しております。
4．実施時期（予定）	2022 年 3 月　行内での試行運用開始 2022 年 4 月　行内での本格運用開始

以　上