

## I Bチャットボット・FAQサービス

本サービスは、法人・個人インターネットバンキングの各種問い合わせに対して、信用金庫のホームページ内で会話形式により自動的に回答することで、お客様からの問合せ件数を削減し、信用金庫職員の事務負担を軽減できるサービスとして、2020年3月より提供を開始いたしました。

また、本サービスは、中国地区の情報サービス会社である「株式会社中国しんきん総合サービス」が提供しているサービスを共同利用することにより、利用料金の低減化を図っております。

※チャットボット…「チャット」と「ロボット」を組合せて作られた言葉で、ユーザーの質問に対してチャット形式で回答するシステムです。

FAQ …よくある質問とその回答を集めたもので、ユーザーはFAQから該当の質問や疑問を探し、回答を得ます。

### 1. サービスの特長

- (1) チャットボットとFAQをセットで提供し、回答にたどり着くまでの操作を容易化
- (2) 24時間365日自動対応が可能
- (3) 豊富な問い合わせ対応実績に基づいた解決率の高いチャットボットとFAQを提供
- (4) サービス導入時からメンテナンスまで大半を受託（金庫事務負担を軽減）

以 上