

平成 30 年 12 月 6 日

各 位

会社名 株式会社新生銀行  
代表者名 代表取締役社長 工藤 英之  
(コード番号 : 8303 東証第一部)

## Conversation Tech(会話科学)を活用したチャットボットマーケティングツールの導入について ～お客さまとの会話データを活用し、お客さま一人ひとりに最適な接客を実現～

当行は、株式会社ギブリー(東京都渋谷区、代表取締役社長 井手 高志、以下「ギブリー」)が提供する「Conversation Tech(会話科学)」<sup>※1</sup>を活用したチャットボット型マーケティングツール「SYNALIO」<sup>※2</sup>を当行ウェブサイトへ導入し、個人のお客さまからの質問や相談に回答するチャットサービスを平成 30 年 12 月より提供開始します。

近年、金融業界ではお客さま対応のツールとしてチャットボットの導入が進んでいますが、これまでのサービスの多くは自然言語入力型のフリー入力タイプ<sup>※3</sup>によるものでした。しかしながら、金融取引においては難解な用語も多く、お客さまに対して、ご自身が悩んでいることや探しているものを言語化する負担を強いることとなります。そこで、当行ではチャットボット側から会話を提案する「会話選択肢型」のチャットボットを採用することとしました。

従来、ウェブサイトに来訪する多くの匿名のお客さまに対して、同一の情報やコンテンツを表示することしかできませんでしたが、「SYNALIO」を使用することによって、そこでの会話履歴をもとに、お客さまに沿った会話構築やウェブコンテンツを提供することが可能になります。また、お客さまの訪問目的、ニーズや関心度合いなども読み解くことによって、匿名のお客さまへのサービスレベルの向上やマーケティング力の強化を図ることも期待できます。さらに、「SYNALIO」は、サービスの導入方法や導入後の改善プロセスが容易であり、また会話選択肢型サービスである性質上、一般的な人工知能(AI)型のチャットボットにみられる長時間の学習が不要であり、サービス開始当初から自然な回答を行うことによって、お客さまにとって快適な会話環境を提供できるなどの利点も挙げられます。

当行では、現在リテール分野において複数のチャネルを融合させた新しいサービス体制の構築・強化を進めており、本チャットボットをカスタマーサービスのみならず、当行がお客さまを理解するためのマーケティングの重要なチャネルのひとつと位置付け、積極的に活用していきます。また、ギブリーが掲げる人工知能分野への積極的な取り組みや内閣府が提唱する Society5.0<sup>※4</sup>時代に向け、Conversation Tech 分野から社会貢献する取り組みに賛同し、金融分野における Conversation Tech のリーディング企業となるべく、ギブリーと協働していきます。今後もお客さまのニーズやライフスタイルに合ったさまざまな金融商品やサービスを、最適なチャネルで選択、利用していただけるよう積極的な取り組みを進めていきます。

### ※1 「Conversation Tech」

Conversation Tech(会話科学)とは、デジタルを介したコミュニケーション履歴に基づく会話データを活用し、顧客一人ひとりに対して適切な情報やより良い体験価値を提案できる技術です。

### ※2 「チャットボット型マーケティングツール「SYNALIO」

SYNALIO(シナリオ)は、コンバージョン率向上を目的とした「チャットボット型マーケティングツール」です。詳細は、SYNALIO の公式ウェブサイトにてご確認ください。<https://synalio/>

### ※3 「自然言語入力型のフリー入力タイプ」

お客さまとの会話の中で、チャットボットが次の会話を予測し選択的に提示する「選択肢型」チャットボットサービスとは異なり、お客さま自らが会話を都度フリーで入力するタイプのチャットボットサービスです。

### ※4 「Society 5.0」

IoT(Internet of Things)で全ての人とモノがつながり、様々な知識や情報が共有され、今までにない新たな価値を生み出すことで、これらの課題や困難を克服します。また、人工知能(AI)により、必要な情報が必要な時に提供されるようになり、ロボットや自動走行車などの技術で、少子高齢化、地方の過疎化、貧富の格差などの課題が克服されます。社会の変革(イノベーション)を通じて、これまでの閉塞感を打破し、希望の持てる社会、世代を超えて互いに尊重し合える社会、一人ひとりが快適で活躍できる社会となります。

引用元:内閣府ホームページ [http://www8.cao.go.jp/cstp/society5\\_0/index.html](http://www8.cao.go.jp/cstp/society5_0/index.html)

以 上