

2020 年 5 月 7 日

「A I チャットボット（一問一答型）」の導入について ～24 時間 365 日、お客さまのご質問に即時に回答いたします～

足利銀行（頭取 松下 正直）は、2020年5月8日（金）より、当行ホームページ等 W E B 上でのお客さまからのお問い合わせに対して、A I（人工知能）を搭載したチャットボット※「A I チャットボット（一問一答型）」を導入しますので、下記のとおりお知らせいたします。

本チャットボットは、過去のお問い合わせから蓄積した F A Q（よくあるご質問）をベースに、お客さまが入力した質問に対して最適と判断された回答を24時間365日、自動で即時に表示する仕組みです。A I がお問い合わせ内容とお客さまの反応を蓄積するため、多くのお客さまにご利用いただくことにより、回答精度のさらなる向上が期待できます。

本取り組みは、2019年11月～2020年1月にかけて試行を行い、操作性や回答精度等の検証を進めてきたものです。当面は「個人向けインターネットバンキング」および「あしぎんアプリ」に関するお問い合わせでの導入となります。今後、さらなる検証を重ね、対象商品・サービスの拡充を検討してまいります。

当行は、I T サービスを積極的に利活用することで、多様化するお客さまのニーズにお応えできるようサービスの向上に努めてまいります。

※チャット（会話）とボット（ロボット）を組み合わせた造語で、A I（人工知能）を活用した自動会話プログラムのことです。

記

1. 取扱開始日

2020 年 5 月 8 日（金）

2. A I チャットボット（一問一答型）のご利用内容

お問い合わせ対象 商品・サービス	・個人向けインターネットバンキング ・スマートフォン向けアプリ「あしぎんアプリ」 （ご利用いただける対象範囲は順次拡大してまいります）
ご利用時間	24 時間 365 日（無料）
ご利用方法 （別紙を参照ください）	・当行ホームページより ・「あしぎんアプリ」の おすすめ 記事 より

以 上

(別紙)
※画面はイメージです。

<AIチャットボット（一問一答型）によるお問い合わせのご利用方法>

1-1. 当行ホームページから

■「個人インターネットバンキング」トップページ

■「あしぎんアプリ」トップページ

(別紙)
※画面はイメージです。

1-2. 「あしぎんアプリ」のおすすめ記事から



2. A I チャットボットのお問い合わせページ

■「A I チャットボット」のトップページ

あしぎんWisTalk

🏠 使い方



どのお問い合わせでしょうか？
以下から選択してください。

- + インターネットバンキング
- + あしぎんアプリ
- 検索範囲を限定しない

①お問い合わせの内容
を選択し、クリック

あしぎんWisTalk

🏠 使い方



こんにちは。
皆さまのご質問にお答えいたします。
空欄に質問を記入して
“質問する”をクリックしてください。
よろしくお願いいたします。

質問はこちらに入力してください

質問する

②質問を入力し、「質問する」ボタン
をクリック

※ご質問は、文章でも単語でも識別
可能です。

※エラーコードをそのまま入力しても
ご質問いただけます。

例：「B 0 3」

③お客さまの質問に該当する候補が
表示されます。

④該当の質問を選択し、クリックする
と、A I チャットボットが回答いたし
ます。

質問一覧 < 1 >

残高照会・入出金明細照会関連

入出金明細のダウンロードはできますか？（モバイルバンキ
ング（携帯電話）ではご利用いただけません）

メール通知/パスワード

登録の電子メールアドレスの確認方法を教えてください。

生体認証関連

ログインID・パスワードを変更しました。生体認証はそのま
ま利用できますか？

ワンタイムパスワード

ワンタイムパスワードアプリを削除してしまいましたがどうし
たら良いですか？

ワンタイムパスワード

スマートフォンを利用する場合は必ずワンタイムパスワードを
利用しなければならないのですか？

ワンタイムパスワード

ハードウェアトークンの有効期限を更新するにはどうしたら
いいですか？

ワンタイムパスワード

どうしたらワンタイムパスワードを利用することができます
か？

11、パスワード、「秘密の質問」同様！ 「秘密の質問」同様！ お忘れな！ 大切なパスワード

他のお客さまが過去に質問
された一覧が閲覧できます。