

2020年10月13日

No. 20-272

株式会社 伊予銀行

いよぎんLINEチャットに「有人チャット」機能を試行導入します！

～身近なLINEアプリでのお問い合わせ対応を拡充～

株式会社伊予銀行(頭取 三好 賢治)は、サービス提供中のAIチャットボット「いよぎんLINEチャット」でのお問い合わせ対応を拡充するため、オペレータによる「有人チャット」機能を試行導入しますので、下記のとおりお知らせいたします。

現在、伊予銀行のLINEアカウントでAIチャットボットがお客さまのお問い合わせに自動回答していますが、AIチャットでお困りごとが解決しなかった場合は「有人チャット」をご案内し、そのままオペレータとチャットすることができるようになります。

普段使い慣れたLINEのチャット機能でそのままお問い合わせができますので、手軽にご利用いただけます。また、電話と異なり履歴が残りますので、メモを取る手間も省け、過去のお問い合わせ内容もいつでもご確認いただけます。電話を使用できない公共の場所でもチャットで問い合わせることができる等、お客さまの状況に合わせ便利にご利用いただけます。

当行は、今後も非対面チャネルを拡充することで、お客さまの利便性向上に努めてまいります。

記

試行期間

2020年10月14日(水)～12月30日(水)

「有人チャット」対応時間

9時～20時(銀行休業日は除く)

サービス名称

いよぎんLINEチャット

サービス内容

商品・サービスに関する質問を選択または入力いただくと、チャット形式でAIが24時間いつでも自動で回答いたします。

今後は、「有人チャット」対応時間内(平日9時～20時)であれば、自動回答できないお問い合わせにはオペレータが回答いたします。

ご利用方法

公式アカウントから「伊予銀行」と検索またはQRコードを読み込み、「友だち追加」
当行ホームページの「お問い合わせ・ご相談」または「よくあるご質問」のバナーをクリックし、「友だち追加」のうえ、ご利用ください。



【QRコード】

以上

