

AI自動応答チャットサービス導入のお知らせ

[リスク商品に関する重要事項](#)

ソニー銀行株式会社(代表取締役社長:住本 雄一郎/本社:東京都千代田区/以下 ソニー銀行)は、2019年8月26日(月)より、株式会社 BEDORE (代表取締役:下村 勇介/本社:東京都文京区/以下 BEDORE) が提供する自然言語処理技術を用いた対話型の自動応答エンジン「BEDORE (ベドア) Conversation」を活用した AI 自動応答チャットサービスを導入しましたので、お知らせいたします。

これまでソニー銀行のサービスサイト上で有人チャットによるお問い合わせ対応を行ってまいりましたが、平日9:00～17:30の対応としており、その他時間帯や土日祝日はカスタマーセンターへお電話にてお問い合わせいただく必要がありました。本サービスの導入により、お客さまは24時間365日、ソニー銀行の商品やサービスに関してパソコンやスマートフォンからお気軽にお問い合わせいただけます。また、「BEDORE Conversation」の自然言語処理技術により、日本語のゆらぎや類義語の表現の読み替えに対応することで、お客さまがチャットウィンドウに入力したご質問に対して、登録してあるFAQデータから対話形式で精度の高い回答を提示いたします。

本サービスは、ソニー銀行のサービスサイトに設置したチャットボットアイコンからご利用いただけます。自動応答には Visa デビット付きキャッシュカード「Sony Bank WALLET」などのデザインにも採用している PostPet™ の「モモ」が対応いたします。

ソニー銀行は、今後も最新のデジタル技術を活用しながらお客さまの利便性向上に努めてまいります。

■ AI 自動応答チャットサービスの画面イメージ



■ BEDORE Conversation について

「BEDORE Conversation」は、深層学習と日本語固有の自然言語処理技術による構文解析を組み合わせたアルゴリズムで、高精度のユーザー意図理解を実現します。業界固有表現辞書(日本語)と汎用的なシステムアーキテクチャにより、接客・コールセンター・FAQ 対応において、自動化・半自動化を支援します。

PostPet™ © Sony Network Communications Inc.

以上