



ニュースリリース 平成 27年 8月 18日

当行ホームページへの「Oracle Service Cloud」導入について

常陽銀行(頭取 寺門 一義)は、このたび、当行ホームページのQ&Aコンテンツ「よくあるご質問」ページをリニューアルし、東洋ビジネスエンジニアリング株式会社(社長 大澤 正典)のサポートのもと、オラクルが提供する「Oracle Service Cloud」を地方銀行で初めて導入いたしましたので、下記のとおりご案内いたします。

「Oracle Service Cloud」は人工知能を活用したホームページのQ&A検索サービスで、お客さまのご質問内容や回答閲覧状況等を学習することにより、的確な回答を探し表示することができます。

当行は、今後とも、より便利な技術を積極的に活用し、お客さまの円滑な銀行取引をサポートしてまいります。

記

「Oracle Service Cloud」の概要

さまざまなデバイスやチャネルを通じてカスタマー・サポートを提供するために必要な機能を提供するクロスチャネル型クラウド・アプリケーションです。当行が採用した「Oracle Service Cloud」は人工知能を活用したQ&Aの検索サービスで、通常のサイト内検索サービスと異なり、膨大なお客さまの検索内容や検索結果の閲覧実績情報などを人工知能が総合的に判断し、最適な回答案を表示する仕組みです。

Oracle Service Cloud 製品概要:

<http://www.oracle.com/jp/products/applications/rightnow/overview/index.html>

* 詳細については、別紙をご参照願います。

以上

(別紙)

1. 導入の背景

当行では、銀行にご来店いただかなくても各種サービスが受けられる「非対面サービス」に力を入れており、昨年7月に体制を強化した「ダイレクトバンキングセンター」を中心にさまざまな取り組みを行っています。

本件は、夜間や休日でもお客さまが不明点を解決できるよう、Web上のサポート向上を図る目的で導入いたしました。

これまでサイト内検索サービスによってHP内の必要な情報を検索できる仕組みを運用しておりましたが、より詳細な内容を盛り込むことで、さまざまなご照会にお答えできるようになりました。

本件の導入前の「よくあるご質問」掲載数は100件強でしたが、現在、700件程のQ&Aを人工知能に管理させ、最適な回答を表示しています。今後も、コールセンター（常陽ハローセンター）に寄せられた照会内容を参考に、週次単位でQ&Aを追加するなど、継続的なQ&Aの充実を図ってまいります。

<常陽銀行HP「よくあるご質問」画面イメージ>

常陽銀行
English ▶ サイトマップ (金融機関コード:0130)

常陽銀行トップ > よくあるご質問・各種手続き

よくあるご質問・各種手続き

詳細検索

キーワードまたはお問合せ内容をご入力ください。
例:キャッシュカード 紛失 ※文章形式でも検索が可能です。

検索

よく見られているお問合せ

- Q. 住所変更の手続きはどのようにしたらいいですか？
- Q. 氏名が変わったときの手続きは？
- Q. 現在持っている普通預金口座とは別に、同じまたは別の支店に普通預金口座(2口座目)...
- Q. 届出印を変更したいのですが。
- Q. 口座を作りたいのですが、支店へ行かないとだめですか？
- Q. キャッシュカード、通帳を紛失してしまった(盗難に遭った)のですが
- Q. キャッシュカードが使えなくなってしまったのですが
- Q. 各種手数料について知りたいのですが
- Q. キャッシュカードの暗証番号を忘れてしまったのですが
- Q. 個人向インターネットバンキング「アクセスウェイ」に関するお問合せ

検索バーでの検索は、キーワード検索だけでなく、文章形式でも検索が可能

膨大なお客さまの検索結果から、ベスト10を上位表示

HPトップおよび個人向けインターネットバンキング「アクセスジェイ」等ではその場で検索できる検索ウィジェットを設置



2. 本サービスの導入にご協力いただいた関係企業さま

(1) 東洋ビジネスエンジニアリング株式会社

東洋ビジネスエンジニアリング (B-EN-G) は、ERP (基幹業務) システム導入を中心に、IT サービス (IT ソリューション) をご提供する会社です。また、SCM、CRM 等の ERP 周辺領域のソリューション提供にも早くから取り組み、お客さまの事業の発展をお手伝いしています。詳細は <http://www.to-be.co.jp/> をご覧ください。

(2) 日本オラクル株式会社

日本オラクル株式会社は、オラクル・コーポレーションの日本法人として 1985 年に設立されました。「No.1 クラウドカンパニー」を目標に掲げ、広範かつ最大限に統合されたクラウド・アプリケーションおよびクラウド・プラットフォーム、ビッグデータから情報価値を創出する製品群の提供と、それらの利用を支援する各種サービスの事業を展開しています。2000 年に東証一部上場 (証券コード: 4716)。詳細は <http://www.oracle.com/jp> をご覧ください。

* Oracle と Java は、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

以上