

# AI × 有人 チャットボット

2019年11月11日（月）

株式会社みずほ銀行

# みずほ銀行の概要

〈みずほ〉は『日本、そして、アジアと世界の発展に貢献し、お客さまから最も信頼される、グローバルで開かれた総合金融グループ』を実現するため、ブランドスローガン『One MIZUHO 未来へ。お客さまとともに』を掲げました。

スローガンに込めた〈みずほ〉の決意を全役職員が共有し、〈みずほ〉のめざすべき姿の実現に向け、グループ一丸となって取り組んでまいります。

発足	2013年7月1日
株主	株式会社みずほフィナンシャルグループ
従業員数	29,991人 (2019年3月31日時点)
事業内容	銀行業務

# AI × 有人 チャットボット

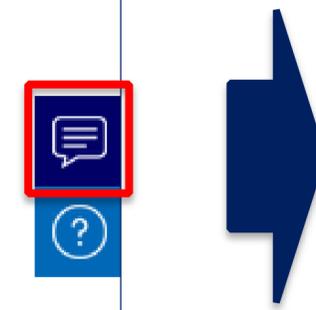
- ① ホームページ上で、24時間365日、AIを活用した自動応答のチャットサービスを提供。解決しない場合は、有人チャットへ連携（平日日中）
- ② 本サービスは、銀行チャネル「①店舗、②ATM、③コールセンター」のうち、③コールセンターについて、次世代の金融モデル確立を展望するもの

## 利用方法

1. パソコンの場合はページに表示されるナビゲーションから、スマートフォンの場合は左上のメニューからチャットサポートを利用することができます。

The screenshot shows the Mizuho Bank website navigation bar with various menu items. A red box highlights the 'メニュー' (Menu) icon in the top left corner. Another red box highlights a chat icon (a speech bubble with a question mark) located on the 'みずほWallet for iOS' advertisement banner.

2. チャットに質問を入力するとチャットボットが質問に適した回答や関連するFAQ（よくあるご質問）等を表示します。解決できない場合は「オペレーターに質問する」を選択すると、専門オペレーターにつながりオペレーターとチャットで質問ができます（サービス利用時間外は専用オペレーターにはつながりません）。



The screenshot shows the 'みずほチャットサポート' (Mizuho Chat Support) interface. A blue message bubble at the top says '新規に口座を開設したい' (I want to open a new account) with a timestamp of 2018/08/06 11:08 AM. Below it, a white message bubble from the chatbot says '店舗にご来店いただくほか、パソコン・スマートフォン・スマートフォンアプリからお申し込みいただけます。' (In addition to visiting our branches, you can apply via PC, smartphone, or smartphone app.) with a timestamp of 2018/08/06 11:08 AM. A red box highlights the 'オペレーターに質問する' (Ask an operator) button. Below this are buttons for 'FAQを閲覧する' (View FAQ) and '問い合わせ電話番号一覧を見る' (View list of contact phone numbers). At the bottom, there is a text input field 'メッセージを入力してください' and a '送信' (Send) button. Below the chat window, it says '回答が表示されます。解決しない場合は「オペレーターに質問する」を選択。' (Answers will be displayed. If you cannot solve it, select 'Ask an operator').