

平成 28 年 10 月 7 日
株式会社三菱東京 UFJ 銀行

当行ホームページにおける
Web チャット形式の自動対話応答サービス開始について

株式会社三菱東京 UFJ 銀行は本日より、当行ホームページ上にて Web チャット形式の自動対話応答機能「バーチャルアシスタント Chat サービス」（以下、本サービス）を開始いたしました。

本サービスは、IBM Corporation の「IBM Watson」による自然言語分類技術を用い、お客さまからのご質問の意図を解釈することにより、柔軟かつ自然な対話による応答を可能としています。

サービス概要等は以下の通りです。

今後、お客さまからのフィードバックを踏まえ、応答精度向上とサービスの拡大を検討いたします。

【サービス概要（順次拡大予定）】

名称	バーチャルアシスタント Chat サービス
応答領域	投資信託のお取引に関するご質問 ※個別金融商品のご提案は行いません
対応チャネル	当行ホームページ（パソコン版）
提供ページ	「eMAXIS 最適化バランス」掲載ページ http://www.bk.mufg.jp/tameru/toushin/fund/00347420.html
提供時間	24 時間 365 日 ※サービスメンテナンス時を除く

【ご利用の流れ】

- ①提供ページにしばらく滞在すると、本サービスのご案内ポップアップが出現します
- ②「質問する」を押すとチャットウィンドウが立ち上がります
- ③お客さまがご質問内容を送信すると対話が始まり、回答やホームページの該当箇所をご案内します

今後もさまざまなチャネルを通じて、より高い利便性を提供できるよう、最先端の ICT（Information and Communication Technology）を活用したサービスの向上に努めてまいりますので、変わらぬご愛顧を賜りますようお願いいたします。

以 上