

平成 28 年 3 月 14 日

株式会社三菱東京 UFJ 銀行

AI 音声対話アプリ「バーチャルアシスタント」による新たな顧客チャネルの創出について

株式会社三菱東京 UFJ 銀行（頭取 ひらの のぶゆき 平野 信行）は、本日、スマートフォンアプリ内の仮想キャラクターであるバーチャルアシスタントを通じたお客さまへの照会対応を開始いたしました。

バーチャルアシスタントの AI（人工知能）音声対話機能には、株式会社アドバンスト・メディアの AI 対話ソリューション「AmiAgent」を利用しており、音声認識技術と意図解釈技術を用いることにより、自然な会話でお問い合わせに対応することが可能です。アプリ内の仮想キャラクターに音声による話し言葉で質問をすると、内容の意図を理解し、当行ホームページ掲載の「よくあるお問い合わせ（Q&A）」より適切な回答をご案内します。

<アプリ名称>

バーチャルアシスタント - 銀行取引 Q&A

<開始日>

- ・ Android 版 : 平成 28 年 3 月 14 日（月）
- ・ iPhone 版 : 平成 28 年 3 月 14 日（月）以降（アプリ審査申請中）

<バーチャルアシスタントの主な特徴>

- ・ 日常的な話し言葉での音声会話（音声認識技術）
- ・ 質問の意図を理解した返答（意図解釈技術）
- ・ 自然な声、表情や動き（音声合成技術・描画技術）
- ・ コンタクト履歴の連携（コールセンター担当者への共有^{※1}）
- ・ 店舗検索機能（地図機能連携）

※1 専用窓口となるため受付時間に制約がございます。（銀行営業日 9:00~16:00）

三菱東京 UFJ 銀行は、さまざまなチャネルを通じて、お客さまからのお問い合わせに一層迅速かつ正確にお答えできるよう、行員一人ひとりのサービス・専門性の更なる向上に加え、最先端の ICT（Information and Communication Technology）を活用したサービスレベルの向上に努めてまいります。