



2018. 1. 10

ホームページに「バーチャル行員」および「画面共有サービス」を導入

静岡銀行（頭取 柴田 久）では、非対面チャネルでのサービスの充実を目的に、県内金融機関では初めて、ホームページにバーチャル行員（チャットボット）を導入します。あわせて画面共有サービス「RemoteOperator」の取り扱いをスタートさせますので、その概要をご案内します。

1. サービス導入日 1月10日（水）

2. バーチャル行員について

(1) 概要

○お客さまがホームページを閲覧される場合、各種商品やサービスの内容、インターネットバンキングに関する質問の答えをいち早く見つけることができるよう、ホームページ内の「よくあるご質問」コーナーに、お客さまと対話形式でメッセージのやりとりを行うチャットボットバーチャル行員を導入します。

また、お客さまにより愛着をもっていただけるよう、今後、キャラクターの公募を行う予定です。

○これにより、銀行の営業時間外や休日などにも、お客さまが探している回答がより簡単に見つけられるようになります。

○あわせてホームページの検索機能も刷新し、お客さまが必要とされる情報を簡単な操作で探せることができるようになりました。



<イメージ図>

3. 画面共有サービス「RemoteOperator」について

(1) 概要

○お客さまの同意のもとに、静岡銀行コールセンター（しずぎんダイレクトサポートセンター・しずぎんインターネット支店）のオペレーターが、お客さまのパソコンやスマートフォンの画面を共有しながら操作手順などをご案内します。

○具体的には、レーザーポインター表示機能を利用し、お客さまがご覧になっている画面上に矢印を表示しながら、オペレーターが電話で操作方法や手続きをご説明します。

○お手続きはお客さまご自身が行き、コールセンターのオペレーターは操作することはできませんので、安心してご利用いただけます。

(2) 導入の目的

○本サービスの導入により、ホームページやインターネットバンキングの操作に関して、よりスピーディかつわかりやすいご案内を可能にすることで、お客さまの利便性を高めるとともに、満足度の向上を図り、非対面チャネルによる取引の強化につなげます。