

## フリーダイヤル「ハロー77」のサービス内容の拡大等について

株式会社七十七銀行（頭取 小林 英文）では、お客さまの利便性向上を図るため、さまざまなお問い合わせに対応するフリーダイヤル「ハロー77」のサービス内容を拡大するとともに、AI 自動応答システム（以下「ボイスボット」）を導入してお問い合わせへの対応を一部自動化しますので、下記のとおりお知らせいたします。

当行は、今後ともお客さまの幅広いニーズにお応えできるよう、努めてまいります。

### 記

#### 1. ハロー77のサービス拡大等の概要

サービスメニューの追加	ハロー77のサービスメニューに事故受付やローン等の項目を追加するとともに、一部営業店の受電をコンタクトセンターで代行して受付する「営業店代行受電」のサービスメニューに住所変更等を追加し、ハロー77のサービスメニューと共通化します。
ボイスボットの導入	株式会社 AI Shift（代表取締役社長 米山 結人）が提供する「AI Messenger Voicebot」を導入し、定型のお問い合わせへの自動回答や、SMS を活用したスムーズなお手続きのご案内を行います。
受付時間の拡大	ハロー77の受付時間を2時間延長し、平日9時から21時に拡大します。

注. オペレーターによる対応は19時までとなりますので、それ以降の時間帯における盗難や紛失の事故受付は、自動音声のご案内する事故受付センターにご連絡ください。

#### 2. 実施日

2023年11月27日（月）

#### 3. 今後について

今回導入するボイスボットでお問い合わせ内容のデータを一定期間蓄積のうえ、AI が学習していくことによりハロー77で自動回答できる範囲を拡大し、受付時間も休日まで広げていく予定です。

（関連するSDGs）



#### SDGs (Sustainable Development Goals)

2015年9月に、国連に加盟する全ての国が全会一致で採択した国際目標であり、17のゴールと、169のターゲットから構成されています。

七十七グループは2020年7月に「七十七グループのSDGs宣言 ～もっと、ずっと、地域と共に。～」を表明し、SDGsに対する取組みを更に強化するため、2021年10月より「SDGs実践計画」を策定しております。

