

フリーダイヤル「ハロー77」のサービスの拡大等について

株式会社七十七銀行（頭取 小林 英文）では、お客さまの利便性の向上を図るため、各種サービス内容のお問い合わせ等に対応するフリーダイヤル「ハロー77」のサービス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」）の機能を拡充しますので、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

ハロー77の受付時間を拡大し、休日（12月31日～1月3日を除きます。）も利用可能とします。

	変更前		変更後	
受付時間	平日	9:00～21:00	平日	9:00～21:00
	土日祝日	—	土日祝日	10:00～18:00

注. オペレーターによる対応は、平日9時から19時までとなります。

2. ボイスボットの機能拡充

ボイスボットを活用して定型の質問をお客さまに選択していただき自動回答する機能に加え、お客さまの発話の内容から最も適切と考えられる内容を判断して自動回答する機能と、受電が集中してオペレーターが対応できない場合に、ボイスボットへ切り替え自動回答や自動ヒアリングを行う機能を追加します。

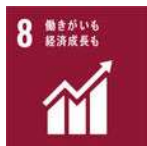
3. 実施日

2024年3月19日（火）

4. 今後について

お客さまのお問い合わせに自動で回答できる範囲について、随時拡大を図ってまいります。

（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。

以上

