

2016年7月27日

各位

株式会社 三井住友銀行

バーチャルオペレーターによる照会回答サービス
「サイトコンシェルジュ」の開始について

株式会社三井住友銀行（頭取：國部 毅、以下「三井住友銀行」）は、本日より、当行のホームページ上で、お客さまからのご質問にコミュニケーションキャラクターがお答えする、バーチャルオペレーターによる照会回答サービス「サイトコンシェルジュ」を開始いたします。

このサービスは、お客さまが当行のホームページのご利用方法や商品・サービスに関する質問を会話ボックスに入力すると、案内係に見立てたコミュニケーションキャラクター「若草わかば」が、入力された質問に対する適切な回答を自動的に案内するサービスです。

ご不明な点を、キーワードに加えて話し言葉のような簡単な文章でもご質問いただくことが可能であり、Web等の操作にあまり慣れていないお客さまでも、抵抗感なくご利用いただけます。

三井住友銀行では、今後もお客さまの様々なニーズにお応えし、利便性の高いサービスの提供に努めてまいります。

1. サービス概要

項目	詳細
(1)サービス名	・サイトコンシェルジュ
(2)キャラクター名	・若草わかば
(3)ご利用いただける方	・当行のホームページをご利用になるお客さま
(4)機能内容	・当行の商品・サービス等に関するお客さまからのご質問にサイトコンシェルジュが対話形式で回答
(5)ご利用可能なチャネル	・パソコン、スマートフォン

2. 画面イメージ

<パソコン版>



<スマートフォン版>



以上