

2018年10月31日

各位

新生フィナンシャル株式会社  
代表取締役社長 兼 CEO 鳥越 宏行**【レイク ALSA】お客さまからのご質問に自動で回答するチャットサービスの開始について**

当社は、2018年10月31日より、お客さまからのご質問や相談に対して、AIと有人チャットでお答えするチャットサービスの提供を開始します。

「チャットサービスのご紹介」 <http://lakealsa.com/chat/index.asp>

現在、スマートフォンや SNS の普及が進み、これらは生活を便利に豊かにするツールとして広く一般に認知されています。当社では、お客さまの多様なライフスタイルの変化に合わせた新たなコミュニケーションツールとして、インターネット上で 24 時間 365 日、お客さまの疑問や不安に即時に対応するための、AI を活用した自動回答によるチャットボット<sup>※1</sup>とオペレーターによるチャット(有人チャット<sup>※2</sup>)のサービスを導入します。

お客さまは、当社ウェブサイト上で、時間や場所を気にせず話し言葉でチャットボットにご質問ができ、即時に回答を得ることができます。また、会話の途中でチャットボットの対応から有人チャットへ切り替えることも可能であり、複雑な質問にはご希望に応じてオペレーターが対応します。

サービス開始以降は、チャットボットと有人チャットの結果を AI が学習し、お客さまとの対応品質の精度が向上していくほか、サービス機能の拡張や対応可能領域を拡大していきます。

当社は今後も、お客さまへの付加価値の高い商品・サービスのご提供を引き続き目指してまいります。

※1 チャットボットとは、「対話(chat)」と「ロボット(bot)」という二つの言葉を組み合わせた言葉で、AI(人工知能)を活用した「自動会話プログラム」のことです。

※2 有人チャットによるサービス受付時間は、平日 9 時 30 分～18 時です。年末年始(12/30～1/4)はご利用いただけません。

**<本サービスのメリット>****お客さまの疑問や不安をいつでもどこでも解消します！**

- ・ お電話では聞きにくいご質問でも、チャットであればお気軽に問い合わせいただけます。

- ・ チャットボットであれば、お電話しづらい場所や電話受付時間を気にすることなく、24 時間 365 日、いつでもどこでもご利用いただけます。



### <お答えするのはレイマル！>

お客さまからのご質問にお答えするのは、レイク ALSA の「利息 0 円」と「ATM 手数料 0 円」にちなんで「0(ゼロ)」をモチーフにネーミングした犬の「レイマル」です。ウェブサポートセンターに勤務する忠犬で、レイク ALSA の中堅社員。フレンドリーで礼儀正しく、お客さまからのご質問で日々賢くなっていきます。

以上

