

# News Release

株式会社山陰合同銀行

〒690-0062 島根県松江市魚町 10  
TEL.0852-55-1000  
https://www.gogin.co.jp

2024年7月11日

## 「PKSHA FAQ」の取扱開始について

ごうぎんは、お客様の利便性向上を目的として株式会社 PKSHA Workplace（代表取締役 佐藤 哲也）が提供する FAQ システムを導入いたしますのでお知らせします。

当行では中期経営計画（2024～2026年度）のDX戦略において、「非対面チャネルの充実化」と「連続したサービス導線の構築」によるCX（顧客体験）の向上を目的に「オムニチャネルプロジェクト」に取り組んでいます。本プロジェクトの第一弾として、高性能な検索機能を有したFAQシステムを導入し、ホームページ上でお客様のお問い合わせにスムーズかつスピーディーに回答できるようコンテンツを充実させてまいります。

当行は今後もデジタル技術を活用し、お客様へ付加価値の高いサービスの提供に取り組んでまいります。

### 記

#### 1. FAQ システムについて

導入システム	PKSHA FAQ
導入パートナー	・西日本電信電話株式会社（代表取締役社長：北村 亮太） ・株式会社NTTマーケティングアクト ProCX（代表取締役社長：長徳 慎二郎）
主要機能	・キーワード検索時の入力文字に関連性のあるFAQを表示（サジェスト検索） ・分岐（選択）形式の質問により詳細な回答を表示（ウィザード機能）
取扱開始日	2024年7月12日（金）当行HP「 <a href="#">よくあるご質問</a> 」に掲載

#### 2. オムニチャネルプロジェクト

(1) 音声認識や生成AI等デジタル技術を積極的に導入し、コンタクトセンターを中心とした非対面チャネルの充実化を図ります。なお、本プロジェクトはNTT西日本グループをパートナーとして推進いたします。

今後の予定	内容
2024年7月	FAQシステム導入（更改）
2024年10月	コンタクトセンターシステム導入（更改）
2025年1月	チャット等の問い合わせチャネルの充実化
2025年度	お問い合わせの対応自動化

(2) コンタクトセンターの機能強化

デジタル技術の導入に加え、預り資産や個人ローン等の商品・サービスについてもワンストップで申し込みを可能にするコンタクトセンター機能を順次強化する予定です。

以上

■FAQ ご利用イメージ

➤ サジェスト機能（検索サポート）

キーワード検索の入力中に候補のFAQを自動で表示します。



➤ ウィザード機能（選択型）

お客様のお取引状況により異なる回答を表示します。

