

## News Release

2020年10月27日

株式会社東京スター銀行

株式会社サイシード

### 銀行業界で初！東京スター銀行がサイシードが開発する AI搭載のFAQ検索システムとサイト内検索システムを導入

～お客さまの疑問をAIが先回りして予測。表示されるタグを選択するだけで欲しい情報に到達できます～

株式会社東京スター銀行(東京都港区、代表執行役頭取 CEO 多田 正己)は、このたび、公式ホームページ内に、株式会社サイシード(本社:東京都新宿区、代表取締役 中村 陽二)が開発するAI搭載のFAQ検索システム「sAI Search(サイサーチ)」とAI搭載のサイト内検索システム「sAI Search BOX(サイサーチボックス)」を銀行業界で初めて導入いたしました。

#### ■検索せずに回答が見つかるAI搭載のFAQ検索システム

ホームページ上で疑問を解消する際、FAQの検索窓にピンポイントで言葉を入力するか、カテゴリから絞り込むことが必要でしたが、金融用語は難しく、適切な言葉で検索ができないために、なかなか欲しい情報にたどり着けないという課題がありました。

今回導入した「sAI Search」により、お客さまは頭に浮かんだ言葉をタグ(単語)として選択していただくだけで、それに関連するタグが次々と表示され、直感的に目的の回答にたどり着けるようになります。

さらに、お客さまが選んだタグ情報や検索ワードはAIによって学習され、徐々に話し言葉でも検索が可能になるなど逐次精度が高くなっていくため、日々ホームページが成長し、お客さまの利便性が向上していく仕組みとなっています。



(例)「よくある質問」の検索窓に「金利」と入力し「金利」タグを選ぶと「変動」「外貨預金」「仕組み預金」「住宅ローン」「手数料」「担保」など次々と関連タグが出現!

東京スター銀行 FAQ「よくある質問」(<https://support.tokyostarbank.co.jp/>)

サイシード: sAI Search の紹介 (<https://saichat.jp/saisearch/>)

## ■AI 搭載のサイト内検索システムを同時導入

これまでは、ホームページ内で目的のページを探すには、サイト内検索のキーワード検索機能で抽出された複数のページ候補から探していくか、ホームページの各メニューから各階層のページを自ら探していく必要があり、目的のページにたどり着くまでに時間がかかるという課題がありました。

「sAI Search BOX」は、探したい情報のキーワードを入力、あるいは表示されるタグを直感的に選んでいくことで、ストレスなく目的に合ったページへ誘導します。サービスや商品情報などについて、AI がさまざまな切り口から最適なページへ導くため、最短で重要度の高いコンテンツページにたどり着けるようになります。

さらに、FAQ 同様、お客さまが選んだタグ情報や検索ワードは AI によって学習され、徐々に話し言葉でも検索が可能になるなど逐次精度が高くなっていきます。

＜東京スター銀行トップページ内「sAI Search BOX」イメージ＞



トップページの目立つ場所に検索窓を設置



タグやメニューBOX をクリックするだけで目的ページを最短で検索可能に！

東京スター銀行サイト内検索 (<https://www.tokyostarbank.co.jp/>) ※トップページ内に設置

サイード: sAI Search BOX の紹介 (<https://saichat.jp/saisearch/>)

＜本件に関するお問い合わせ先＞

株式会社東京スター銀行 広報室 TEL:03-3586-3111(平日 9:00-17:00)

株式会社サイード PR 事務局(株式会社ベイニッチ内) 担当: 福澤・佐藤 TEL:03-6447-4440



## ■会社概要

社 名：株式会社東京スター銀行  
創 業：2001年6月  
代 表 者：代表執行役頭取 CEO 多田 正己  
本 社：東京都港区赤坂二丁目3番5号  
ホームページ：<http://www.tokyostarbank.co.jp/>

※東京スター銀行は、全国主要都市で店舗を展開する一方、デジタル分野の推進にも力を入れています。銀行取引をオンラインで完結できるインターネットバンキングやアプリの提供はもちろん、銀行に出向かず自宅で気軽に相談ができるオンライン相談も充実させています。ホームページから始まるデジタル顧客接点において、クオリティの高い CX(カスタマーエクスペリエンス)の実現により、お客さまの利便性向上、満足度向上を目指しています。

社 名：株式会社サイシード  
設 立：2015年2月  
代 表 者：代表取締役社長 中村 陽二  
本 社：東京都新宿区西新宿 6-18-1 住友不動産新宿セントラルパークタワー19F  
事 業 内 容：AIソリューション事業、広告・メディア事業  
ホームページ：<http://www.sciseed.jp/>

※サイシードは、AI等の先端システムを使って、企業のDX(デジタルトランスフォーメーション)を推し進めるソリューションを提供しております。顧客の入力した自然文(≒話し言葉)を適切に捉え最適な回答を提示する『sAI Search』は、社内外からの問い合わせの自己解決、社内のナレッジサポート機能として活用していただいています。AIを活用していることで、正確に素早く社内に眠った知(=ナレッジ)へのアクセスを可能とし、顧客満足度の向上・業務効率化に貢献していきます。