

クレジットカード会員向け WEB サイトへの 「AI チャットボット」の導入について

トヨタファイナンス株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：西 利之、以下当社）は、本日より、当社が発行するクレジットカード会員さま向け WEB サイトに、お客さまからのお問い合わせに自動チャットでお答えする「AI チャットボット（自動応答チャットサービス）」を導入し、運用を開始しました。

本サービスの提供により、お客さまは時間や場所を問わず、WEB 上でお気軽にお問い合わせいただけるようになります。

当社では、これまでお客さまからのお問い合わせについては、コールセンターの営業時間内にお電話をいただく必要がありましたが、デジタル化の進展やコミュニケーションのスタイルが急速に変化する中、「夜間でも問い合わせしたい」、「気軽にチャットでやり取りし、解決したい」というお客さまからのニーズに対応できるよう、24 時間いつでも WEB 上でお問い合わせいただける、自動チャットによる回答サービスを導入しました。

当社は、今後、AI によりお客さまからの様々なお問い合わせ内容やご意見を学習・分析することで、回答の精度向上を図るとともに、各種手続きなど、AI チャットボットで解決できるサービスの対象範囲の拡大を目指し、顧客サービスの向上に繋げてまいります。

■ サービス提供対象 WEB サイト

- ・TS CUBIC CARD、ENEOS カード会員さま TS CUBIC CARD モール (<https://ts3card.com/>)
- ・レクサスカード会員さま レクサスファイナンスサービスホームページ (<https://lexus-fs.jp/>)

《AI チャットボットの画面イメージ（スマートフォン）》

