

2025 年 11 月 5 日

～生成 AI 技術を活用した内製開発サービス～
ホームページ
「HP ナビゲーション」の提供開始について

西日本シティ銀行（頭取 村上 英之）は、当行ホームページ（以下「HP」）上でのチャットによるお問い合わせ方法（チャットシステム）を、生成 AI^{※1} 技術を活用したサービス「HP ナビゲーション」に変更し、本日 2025 年 11 月 5 日からサービスを開始しますので、お知らせします。

これまで、当行 HP 上でのお客さまからのチャットによるお問い合わせは、特化型 AI^{※2} を活用し、予め設定した Q&A の中から回答しておりました。今般、当行は、HP のお問い合わせに対する回答精度向上とお客さまの操作性改善に向け、生成 AI 技術を活用し、先駆的に内製開発をしたことで、お客さまは当行 HP 上の欲しい情報に簡単かつスピーディーにたどり着くことができるようになりました。

当行は、今後も生成 AI 技術を活用して、お客さま起点の“One to One ソリューション”の更なる提供に努めてまいります。

※1 生成 AI：膨大なデータを学習し、人間のように新しい文章・画像・音声などを自動生成できる AI。

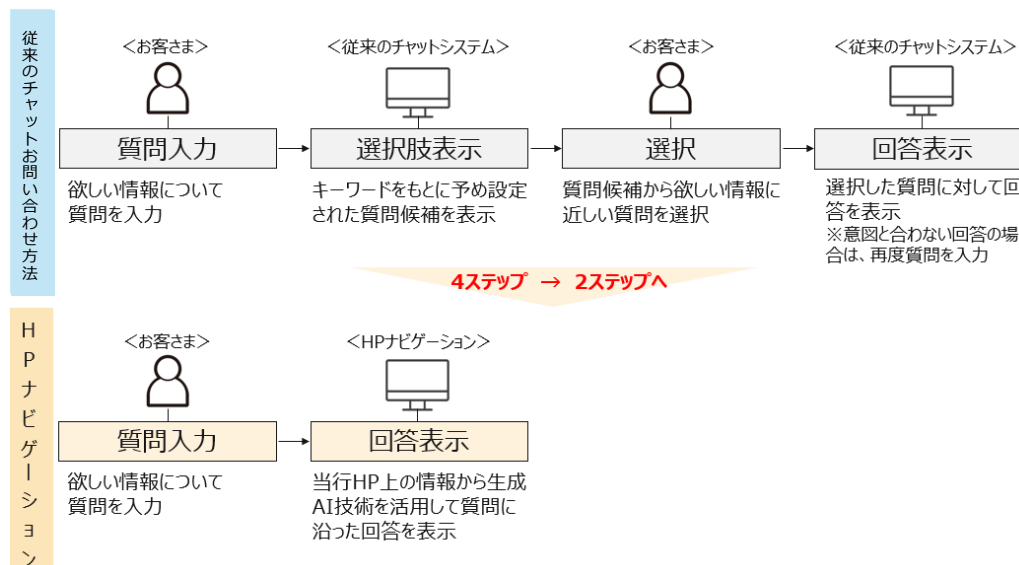
※2 特化型 AI：特定の業務領域や課題に焦点を当て、あらかじめ定義された目的に沿って分析や予測を行う AI。

記

1. 「HP ナビゲーション」の特徴（お客さま体験の向上）

（1）2 ステップで回答にたどり着くことが可能

- これまでの HP 上のサービス（チャットシステム）では、お客さまが欲しい情報を取得するまで、4 つのステップ（①質問入力⇒②選択肢表示⇒③選択⇒④回答表示）を踏む必要がありましたが、「HP ナビゲーション」では質問を入力するだけで、回答が表示されます。
- また、質問への回答に合わせて、回答画面に HP 上の参照元リンク、お問い合わせ先が表示されるため、お客さまは知りたい情報を簡単に確認することができます。



(2) 話し言葉など自然言語で質問することが可能

- ・ 話し言葉など自然言語でのご質問に対しても、お客さまが知りたい情報を簡単に得ることができます。また、お客さまは得られた回答に対して追加的にご質問いただくことも可能です。



*パソコンでも利用可能です

2. サービス提供開始日

2025 年 11 月 5 日 (水)

本サービス URL	https://chat.ncbank.co.jp
-----------	---

以上

本件に関するお問い合わせ先
デジタル戦略部 富高・石橋 TEL092-476-2810

【参考】「HP ナビゲーション」の内製開発について

当行は、生成 AI 技術の中核技術である自然言語処理技術（LLM^{※3}）と関連情報の検索技術（RAG^{※4}）を活用して、お客さまの質問内容に応じて対話形式で最適な回答を生成するシステムを構築しました。

※3 LLM：膨大な文章データを学習し、人間のように自然や文章を理解・生成できる大規模言語モデル。

※4 RAG：AI が回答を生成する前に、データベースやドキュメントから関連情報を検索し、その情報をもとに回答を作成する仕組み。

