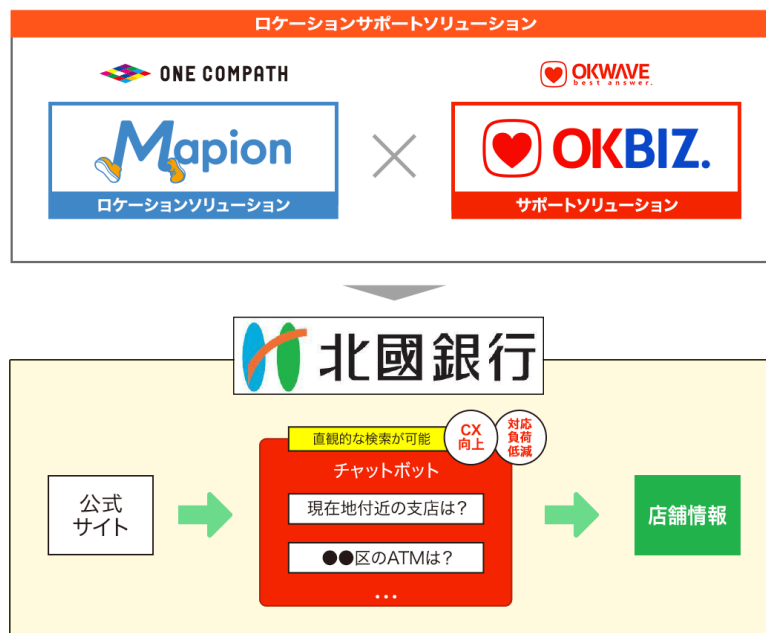


# 北國銀行、AI でお客様が求める最適な店舗情報を検索可能に ONE COMPATH×オウケイウェイヴのロケーションサポートソリューション初採用

地図検索サービス「マピオン」を運営する、凸版印刷株式会社のグループ会社である株式会社 ONE COMPATH（ワン・コンパス、本社：東京都港区、代表取締役社長 CEO：早川 礼、以下 ONE COMPATH、※1）と、Q&A サイト「OKWAVE」の運営ならびに FAQ システム等を提供する株式会社オウケイウェイヴ（本社：東京都港区、代表取締役社長：松田 元、以下オウケイウェイヴ、※2）は、2019年11月に発表した通り店舗検索サービスと AI チャットボットの連携による協業を開始し、この度、北國銀行に向けて初めてサービス提供を開始しました。

## 【サービス提供のイメージ】



## ■ ONE COMPATH とオウケイウェイヴの協業について

本協業は、ONE COMPATH が地図検索サービス Mapion を基盤に提供するロケーションソリューションの一つ「店舗検索サービス」と、オウケイウェイヴが提供する FAQ システム「OKBIZ. for FAQ」及び FAQ データを元に AI が自律的に機械学習する AI チャットボット「OKBIZ. for AI Chatbot」というサポートソリューションを連携させることで、ロケーションサポートソリューションの実現を目指すものです。

実店舗に関して発生する生活者の疑問・課題の解決を強力にサポートし CX（顧客体験）を大きく改善すると同時に、企業の問い合わせ対応の負担を軽減し、コスト削減、業務効率化や生産性向上に寄与します。将来的にはデータ分析においても連携し、より生活者の利便性を高めた施策の実現を可能にすることを目指します。

## ■ 北國銀行でのサービス提供について サービスの利用イメージ



従来、お客様がチャットボット内で「現在地に近い支店」、「〇〇県の支店」といったワードを検索した際に、ご満足いただける回答を表示することが難しく、この課題を解決するために本サービスを提供することになりました。

トップ画面より AI チャットボットを開き、「現在地付近の支店は？」「〇〇区の ATM は？」など知りたい内容を入力すると、AI が内容を理解しお客様の希望にマッチした店舗一覧などのリンクで回答します。また、「〇〇店の場所」と入力すると、知りたい支店の詳細を地図と共に回答し、チャットボット上から詳細場所を地図で確認することができるようになりました。これまで問い合わせ窓口で対応していた“状況に応じた店舗案内”を自動で行うことで、問い合わせ窓口の負荷を軽減するだけでなく、お客様が営業時間外を含め、いつでもどこでも気軽に店舗情報を問い合わせることが可能になります。

### ■「店舗検索サービス」概要

日本初のインターネット地図サービスである「マピオン」をベースに提供する ASP 型地図サービス。カスタマイズ性の高い開発が可能で、ユーザーの使用デバイスにとらわれることなく、データを登録するだけで地図コンテンツや店舗・施設検索機能を手軽に実装することができます。地図データは常に最新の状態で、迷わせることなく目的地に誘導します。

### ■「OKBIZ. for AI Chatbot」概要

入力されるお問い合わせに AI チャットボットが自動回答する顧客サポートソリューション。AI チャットボットによる回答のデータベースとなるオウケイウェイヴの FAQ システム「OKBIZ. for FAQ」にて追加・更新される FAQ データを随時 AI が自律的に機械学習することに加え、FAQ に関連する単語もあわせて自動的に機械学習する「インテリジェンスラーニング」機能を搭載しています。AI チャットボットの運用の際に課題とされる回答データベースの二重管理や、回答シナリオの設定、チューニングといったメンテナンスを行うことなく、手軽に導入・運用ができます。

#### ※1「株式会社 ONE COMPATH」会社概要

商号：株式会社 ONE COMPATH（ワン・コンパス）

代表者：代表取締役社長 CEO：早川 礼

所在地 〒108-0023 東京都港区芝浦 3-19-26 トッパン芝浦ビル

URL：<https://onecompath.com/>

#### ※2「株式会社オウケイウェイヴ」会社概要

商号：株式会社オウケイウェイヴ

代表者：代表取締役社長：松田 元

所在地：東京都港区虎ノ門 4 丁目 1-2 8 虎ノ門タワーズオフィス 7 階

URL：<https://www.okwave.co.jp/>

\* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

\* ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

### ■お問い合わせ先■

株式会社 ONE COMPATH / ・広報 [press@onecompath.com](mailto:press@onecompath.com) ・営業 [eigyo-asp@onecompath.com](mailto:eigyo-asp@onecompath.com)

株式会社オウケイウェイヴ / ・広報 [pr@okwave.co.jp](mailto:pr@okwave.co.jp)