

## モビルス、セブン銀行の住所変更手続き無人化実証実験に参画 AI チャットボットと RPA を連携、本人確認と住所変更手続きを自動化 ～オペレーターを介さずチャット上で 24 時間住所変更手続きが完了～

The Support Tech Company としてカスタマーサポート支援のソリューションを開発・提供するモビルス株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：石井智宏）は、株式会社セブン銀行（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：舟竹 泰昭）が行う AI チャットボットと RPA 連携による住所変更手続き無人化の実証実験に参画したことをお知らせします。

本実証実験は、セブン銀行の Web サイト上 (<https://www.sevenbank.co.jp/>) に設置しているモビルスのチャットシステム「mobiAgent」と、UiPath 株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役 CEO：長谷川康一）の自社クラウドサービスで提供する RPA（Robotic Process Automation）プラットフォーム「UiPath Automation Cloud」の管理機能「クラウド版 Orchestrator」を連携し、オペレーターを介さずすべてチャット上で本人確認から住所変更手続きまで完了できるようにするものです。

### セブン銀行のAIチャットボット×RPA連携、住所変更手続き無人化実証実験



従来の主な住所変更手続き方法は、テレホンセンターでのオペレーターによる対応と、ダイレクトバンキングのマイページでのオンライン手続きでした。テレホンセンターでの対応は、オペレーターによる本人確認と住所変更登録作業を行うため、対応時間はオペレーターで対応している時間帯に制限されていました。

今回、チャットボットと RPA との連携により、登録業務が自動化され、テレホンセンターのオペレーター対応時間外であっても 24 時間住所変更手続きが行えます。オペレーターによる本人確認も自動化しているため、顧

客は好きなタイミングで気軽に住所変更ができるようになり、利便性が向上します。また、オペレーターの業務効率化を図ることができます。

今回の実証実験では、操作のしやすさや処理時間、セキュリティ面等を検証し、その後の本導入を目指します。

## ■ 実証実験概要

AI チャットボットと RPA の連携により、セブン銀行の Web サイト (<https://www.sevenbank.co.jp/>) のチャットボット上で住所変更手続きを完結させ、顧客の利便性向上と、オペレーターの業務効率化を図ることを目的とした実証実験です。



セブン銀行のWebサイト上の右下の「チャットによるお問い合わせ」をクリックすると、チャットが開始します

### ・期間

2020年8月17日～2020年9月下旬予定

### ・関連システム

チャットボット：「mobiAgent (モビエージェント)」(モビルス社)

RPA：「UiPath Automation Cloud」、 「UiPath Robots」(UiPath社)

## 【株式会社セブン銀行について】

セブン銀行、連結子会社4社 (FCTI,Inc.、PT. ABADI TAMBAH MULIA INTERNASIONAL、株式会社バンク・ビジネスファクトリー、株式会社セブン・ペイメントサービス) 及び関連会社3社 (株式会社セブン・ペイ、TORANOTEC 株式会社、TORANOTEC 投信投資顧問株式会社) の計8社で構成され、国内外における各事業を推進しています。国内事業セグメントにおいては、基幹事業であるATMプラットフォーム事業に加え、決済口座事業を行っています。また、海外事業セグメントにおいては米国、インドネシアにてATMサービスを展開しています。

本 社 : 東京都千代田区丸の内 1-6-1  
会社名 : 株式会社セブン銀行  
代 表 : 舟竹 泰昭  
設立日 : 2001 年 4 月 10 日  
事 業 : ATM プラットフォーム事業、決済口座事業、海外事業、ほか  
ウェブ : <https://www.sevenbank.co.jp/>

### 【UiPath 株式会社について】

UiPath 社は、「A Robot for Every Person」（すべての人がロボットを活用できる社会）を掲げ、全ての従業員が、各々の持つ可能性を拡げるために、自動化を活用して、変革的なパワーを発揮できる社会の実現に尽力しています。UiPath 社では、ハイパーオートメーションという概念を推進しており、市場をリードする RPA 技術と、AI や IoT、その他自動化技術を組み合わせることにより、拡大展開可能で、迅速な、エンドツーエンドでの自動化を実現します。UiPath 社は、Fortune 10 のうちの 8 社および Fortune 500 のうちの 65%以上の企業において、数百万にも及ぶ定型業務を自動化しています。

本 社 : 東京都千代田区  
会社名 : UiPath 株式会社  
代 表 : 長谷川康一  
設立日 : 2017 年 2 月  
ウェブ : <https://www.uipath.com/ja/>

### 【モビルス株式会社について】

モビルスは、テクノロジーでサポートを新しくする The Support Tech Company です。企業のコンタクトセンターや自治体向けに、AI チャットボット（自動応答）と有人応答によるシームレスなチャットサポートを実現するチャットシステム「mobiAgent(モビエージェント) (<https://mobilus.co.jp/agent/>)」や、電話自答応答システム「mobiVoice (モビボイス) (<https://mobilus.co.jp/voice/>)」、問い合わせ導線を一元化しガイダンスとフローをビジュアル化する「Visual IVR」をはじめとした、カスタマーサポート支援のソリューション開発を行っています。モビシリーズは 200 社以上に導入実績があり、2 年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位を獲得しました（出典：「ITR Market View：ビジネスチャット市場 2019」）。

また、LINE 株式会社が提供する各種法人向けサービスの販売・開発のパートナーを認定する「LINE Biz-Solutions Partner Program」の「LINE Account Connect」部門において、「Technology Partner」の「Silver」、特別賞の「Chat/Voice Award」を受賞、さらに「Technology Partner」コミュニケーション部門の「Silver」を獲得、「Planning Partner」に認定されています (<https://mobilus.co.jp/press-release/21366>)

本 社 : 東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F  
会社名 : モビルス株式会社  
代 表 : 石井 智宏  
設立日 : 2011 年 9 月 16 日  
事 業 : AI を活用したカスタマーサポート支援のソリューション開発  
ウェブ : <https://mobilus.co.jp/>

\* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

### 本件に関するお問い合わせ

モビルス株式会社 広報担当 細川・甲賀

Tel : 03-6417-9523 Mobile : 080-7069-5981 (細川直通) Mail : [pr@mobilus.co.jp](mailto:pr@mobilus.co.jp)