

全台首例運用人工智慧提供企金、消金全方位銀行服務

IBM 攜手星展銀行 推出 AI 虛擬助理「星展 i 客服」

全球金融科技潮流下，AI 對話式助理無疑是其中的顯學，能提供消費者即時且互動的行動服務。為協助台灣金融業者持續創新，並在智慧金融科技領域上搶得先機，台灣 IBM 與星展銀行（台灣）共同宣佈在 LINE 上推出「星展 i 客服」，結合 IBM Watson 自然語意認知及機器學習技術，全面升級對話式助理應用，並將金融服務範圍延伸至難度更高的企業金融管理項目，成為全台首例提供企金、消金全方位銀行服務的 AI 虛擬助理，為智慧金融發展揭開新序幕。

台灣 IBM 全球企業諮詢服務事業群總經理李郁靜表示，「IBM 多年致力輔助台灣產業走向數位轉型，而今年在金融業上合作成果更是卓越，透過 AI、Blockchain、Cloud、Data、Experience（客戶體驗）等 A、B、C、D、E 五大面向回應金融業轉型需求，助力金融客戶打造更具人性化、貼近使用者的服務體驗。此次與星展銀行的合作再創台灣金融業轉型的重大里程碑，擴大聊天機器人的創新應用，將消費金融服務及企業金融服務全面升級，運用 IBM Watson 打造金融業專屬的 AI 虛擬助理，推動台灣步入認知金融的黃金世代。」

星展銀行（台灣）近來也積極展現智慧轉型決心，星展銀行（台灣）總經理陳亮丞表示，「擁抱改變才能帶領公司不斷創新向前，因此，星展銀行致力於運用 AI、大



台灣 IBM 於與星展銀行（台灣）共同宣佈推出「星展 i 客服」，為全台第一個提供企金及消金銀行服務的 AI 虛擬助理。

數據等創新技術來打造愉悅的銀行體驗。看好台灣使用者對於 LINE 的高黏著度以及逾 500 萬的星展 LINE 粉絲，星展銀行（台灣）攜手 IBM 將「星展 i 客服」建置在 LINE 平台上，以高互動性、人性化的視覺效果，24 小時不間斷地提供優質的銀行服務。」

本次 IBM 與星展銀行（台灣）推出的「星展 i 客服」，除了將 AI 虛擬助理應用於全面的消金服務，不再將客服的知識範圍侷限於房貸、外匯及信用卡等部分消金領域，更突破性地將其應用範圍延伸至企業金融項目，讓企業客戶也能享有即時、專業的諮詢服務。其中，「星展 i 客服」以 AI 客服「星星」作為個人理財顧問，給予消費者完整多元的金融諮詢服務；AI 客服「展展」則可提供多項企業金融服務，包括企業現金管理、貿易融資、企業數位化服務等解決方案；「星展 i 客服」從個人到企業的各種使用者問題皆可輕鬆回應，打造愉悅的銀行體驗。

而良好互動體驗的「星展 i 客服」背後，是以堅實的認知科技作為後盾。星展銀行運用 IBM Watson 的自然語意處理及機器學習技術，創造更加人性化且具有溫度的流暢對話與互動體驗，以「星展 i 客服」中、英雙聲道功能為例，星展客服可辨視中、英文語意，面對使用者以雙語交錯方式詢問也能精準回答，且在每次溝通過程中，「星展 i 客服」可不斷精進與應對互動的服務品質，進而提供專業的金融知識與優質的客戶體驗。

這次「星展 i 客服」將官方網站、行動銀

行及星展各式 App 等整合於單一介面，提供「一站式即時交易」，讓使用者不需跳轉網頁，即可在 LINE 對話框內輕鬆查詢、試算和瞭解詳情。另外，考量行動介面與社群平台操作簡易化及圖示化等特性，「星展 i 客服」也結合動態圖像生成技術，以圖片、影片、地圖等更加友善且生動的視覺方式呈現複雜的金融資訊。

在智慧金融科技驅動之下，全球金融業的面貌逐漸被改寫，而 IBM 作為人工智慧領域的領導者，秉持科技賦能於人類的使命感與責任感，持續協助全球夥伴導入 IBM Watson 創新應用。台灣 IBM 也致力將 IBM Watson 與在地業者結合，利用多年深耕經營的產業專業知識及經驗，幫助夥伴創造新的商業價值，而此次與星展銀行（台灣）合作，打通消金及企金的新型態數位服務管道，攜手探索廣大金融市場的轉型機會與各種可能。