

Ứng dụng Chatbot trong dịch vụ chăm sóc khách hàng của các ngân hàng thương mại

NGUYỄN DUY THÁI

Đại học Kinh tế - Tài chính TP.HCM

PHÙNG HOÀNG NGUYỄN

Ngân hàng TMCP Phát triển TP.HCM (HD Bank) – Chi nhánh TP.HCM

Nhận bài: 31/12/2018 - Duyệt đăng: 14/01/2019

Tóm tắt:

Trong khoảng 10 năm gần đây, các ngân hàng thương mại tại VN, đặc biệt là các ngân hàng thương mại cổ phần đều tập trung vào chiến lược bán lẻ, theo đó lấy khách hàng cá nhân và sự hài lòng của họ làm nền tảng cho hoạt động kinh doanh ngân hàng. Với số lượng khách hàng rất lớn, dịch vụ khách hàng tại các ngân hàng đối diện với những thách thức không nhỏ trong việc chăm sóc khách hàng. Sự phát triển nhanh chóng của công nghệ và tâm lý muốn tự khẳng định đã làm cho khách hàng thay đổi hành vi rất nhanh và mong muốn được có những trải nghiệm “siêu kết nối”. Thông qua việc xem xét các dữ liệu thứ cấp, kết hợp với phương pháp phỏng vấn chuyên gia, nhóm tác giả đề xuất áp dụng Chatbot, một ứng dụng công nghệ dựa trên nền trí tuệ nhân tạo, vào dịch vụ chăm sóc khách hàng tại các ngân hàng thương mại nhằm giúp tối ưu hóa dịch vụ khách hàng và đem lại những lợi ích nhất định cho ngân hàng.

Từ khóa: Chatbot, chăm sóc khách hàng, dịch vụ khách hàng, ngân hàng thương mại, trí tuệ nhân tạo.

Abstract:

Commercial banks, especially the joint-stock commercial banks in Vietnam have implemented retail banking strategy in which focusing on individual customers and their satisfaction to improve the banking businesses over the last ten years. Customer service and customer care in banking are facing a large number of challenges due to a huge amount of clients. The fast pace development of technology and the need of self-affirmation make customers quickly change their behavior as well as their demand of 'hyper-connection'. Based on the secondary data analysis as well as expert-interview approach, the authors propose applying Chatbot application which based on artificial intelligence in order to help optimize customer service and bring specific benefits to the commercial banks.

Keywords: Artificial intelligence, Chatbot, customer care, customer service, commercial bank.