

2019 年 8 月 28 日

加拿大滙豐銀行喜迎團隊新成員 Pepper*滙豐是首間應用機械人 Pepper 的加拿大主要銀行**Pepper 將會在約克街 70 號的多倫多總行提供服務*

加拿大滙豐銀行今天歡迎機械人 *Pepper* 加入零售銀行及財富管理團隊。這位友善的機械人將會擔當「客戶體驗大使」的新設職位。滙豐與 *Pepper* 製造商 **SoftBank Robotics America** 合作，成為加拿大首間採用客戶服務機械人的主要銀行。

Pepper 將會在約克街 70 號的多倫多總行提供服務，為滙豐客戶和訪客帶來驚喜，奠定零售銀行客戶體驗的新基準。

加拿大滙豐銀行執行副總裁兼零售銀行及財富管理主管 **Larry Tomei** 表示：「*Pepper* 令我興奮不已，而且我知道會為許多前來本行的人帶來驚喜。與客戶『交談』時，*Pepper* 會協助講解如何善用本行的產品和服務，以及介紹其他選擇。與 *Pepper* 見面，總會令您笑逐顏開！」

加拿大滙豐銀行為了應對客戶需要，在數碼管道上持續作出重大投資。例如，滙豐推出了以下一系列網上服務：完全可於網上完成的信用卡及支票戶口申請程序；讓小型企業業主能在網上申請融資的滙豐電子信貸服務，以及讓您以迅速及高成效方式獲取建議及網上投資的「財富藍圖」服務。

另外，滙豐亦於 2019 年 5 月在多倫多開設環球數據及創意實驗室。這間最先進的研究、創意及開發實驗室將會創建一個人工智能生態系統，以便運用高階機器學習技巧，對滙豐環球銀行及資本市場 160 萬位商業及機構客戶的多至 10 千兆位元組 (petabyte) 數據進行分析。

Pepper 與客戶交流

Pepper 不會執行任何交易，但會在以下方面協助客戶：

- **縮減等候時間** — *Pepper* 會和客戶打招呼，詢問他們需要的服務，並介紹不同的滙豐產品，如信用卡等，然後又會引領他們到合適的滙豐員工面前。
- **產品資訊** — *Pepper* 會向客戶說明加拿大滙豐銀行的各類產品和服務，包括特別優惠，以及講解滙豐流動銀行應用程式、自助服務選擇和客戶所需的任何支援。
- **親臨分行** — *Pepper* 的使命是為零售銀行服務帶來更大樂趣。客戶和訪客可以和 *Pepper* 一起自拍，然後以 [#MeetPepper](#) 標記上載照片到他們喜歡的社交媒體。*Pepper* 更懂得講笑話和跳舞！

Tomei 先生補充說：「機械人永遠不能代替我們非凡的員工團隊，*Pepper* 主要的任務是協助我們加強客戶與員工之間的體驗。」

續

SoftBank Robotics America 市場及業務策略主管 Kass Dawson 表示：「我們非常高興，與長期伙伴滙豐的合作能擴展到加拿大。這次是我們在零售銀行市場一年多以來共同引進的第七個 Pepper。Pepper 素有多方面的能力，善與客戶溝通，協助提升員工效率及達至業務目標，這些都能成就加拿大滙豐銀行在多倫多對於創新方面的投資。

傳媒查詢：

Caroline Creighton	(416) 868-8282	caroline.x.creighton@hsbc.ca
Sharon Wilks	(416) 868-3878	sharon_wilks@hsbc.ca

給編輯的資料：

加拿大滙豐銀行

加拿大滙豐銀行，為滙豐控股有限公司的附屬機構，是本國首屈一指的國際銀行。我們通過三個環球業務範疇，協助加拿大公司及個人客戶在全球經營及管理財務：工商金融、環球銀行及資本市場，以及零售銀行及財富管理服務。滙豐集團是全球最大的銀行及金融服務集團之一，總資產為 27,510 億美元（2019 年 6 月 30 日）。滙豐集團在歐洲、亞洲、北美洲、拉丁美洲、中東及北非的 66 個國家和地區通過高科技連繫，為全球各地客戶服務。

Pepper 簡介

Pepper® 是 SoftBank Robotics 專為人設計的機械人。全球現有 15,000 個 Pepper，提供適用於金融、零售、旅遊及款待、醫療保健及教育業的嶄新用途。Pepper 為這些行業而製造，能提供協助及分享知識，同時又能協助處理業務流程。Pepper 友善主動，能創造出有趣而又獨特的理財經驗，協助爭取新舊客戶。Pepper 能解答簡單問題、協助客戶填寫表格，及介紹產品和服務，有助縮短等候時間，又能讓員工專注處理更多重要事務。

SoftBank Robotics America 簡介

SoftBank Robotics America (SBRA) 總部設於加州三藩市，在波士頓設有辦事處，專於利用機械人技術提升人類能力。我們持續致力於開發機械人技術，令其商業化，以協助人類生活得更容易、安全，加強聯繫，並變得更非凡。我們的人型機械人 Pepper 及 NAO 聞名遐邇。SBRA 十分支持 STREAM 教育及進階自動化以協助日常工作。

通過我們的銀行服務方案，Pepper 讓分行有機會以優越的客戶服務及獨特的品牌領先同業。Pepper 這個友善主動的機械人，通過特定的軟件，能夠把網上及非網上的接觸點連繫起來，把數碼市場的威力帶到分行。

查閱 SBRA 詳情，請瀏覽：SoftBankRobotics.com/us 或在推特及 LinkedIn 關注我們。

完