

# Ứng dụng Metaverse vào quy trình hỗ trợ chăm sóc khách hàng của ngân hàng

NGUYỄN THỊ THU TRANG<sup>1,\*</sup> & LƯƠNG XUÂN MINH<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM

Nhận bài: 24/03/2022 - Duyệt đăng: 15/04/2022

(\*) Liên hệ: nguyenthithutrangdnhh@yahoo.com – Tel: 0919.185.298

## Tóm tắt:

Với sự tiến bộ của thời đại, tiếp nối sự phát triển của khoa học công nghệ, Metaverse dần được biết đến và áp dụng rộng rãi trong nhiều lĩnh vực, đặc biệt là trong lĩnh vực Ngân hàng. Bài viết cho thấy những triển vọng và hạn chế của việc ứng dụng Metaverse vào quy trình hỗ trợ chăm sóc khách hàng của các ngân hàng. Qua đó, bài viết còn kiến nghị thêm những giải pháp giúp quy trình chăm sóc khách hàng với sự hỗ trợ của Metaverse của các ngân hàng khắc phục những điểm hạn chế.

**Từ khóa:** Metaverse, ngân hàng, chăm sóc khách hàng.

## Abstract:

With the progress of the times, following the development of science and technology, Metaverse is gradually known and widely applied in many fields, especially in the field of Banking. This article shows the prospects and limitations of applying Metaverse to the customer care support process of banks. Thereby, the article also recommends additional solutions to help the customer care process with the support of Metaverse of banks to overcome the limitations.

**Keywords:** Metaverse, banking, customer care.