

2026 年 9 月 7 日

株式会社三菱 UFJ 銀行

お客さま向け音声 AI エージェント「Omakase AI」の提供開始について

株式会社三菱 UFJ 銀行（取締役頭取執行役員 ^{おおさわ} 大澤 ^{まさかず} 正和、以下 当行）は、本日より、当行のウェブサイト上において、お客さま向け音声 AI エージェント「Omakase AI」¹の提供を開始しました。

「Omakase AI」は当行のウェブサイトをご覧いただいているお客さまからのお問い合わせに対し、AI が音声およびテキストでお答えする音声 AI エージェントです。口座開設等をご検討されるお客さまが、キャンペーン内容やお申し込みにあたっての疑問をその場で確認し、よりスムーズに納得感をもってお手続きを進められるようサポートします。AI を活用したデジタル接客の技術を活かし、お客さまの質問内容や意図を踏まえて、知りたい情報を対話形式で迅速にわかりやすくお伝えすることで、人に相談するような感覚で必要な情報にたどり着くことができる、分かりやすく自然なデジタル体験の提供を目指します。

「Omakase AI」は、当行が実施する「エムットでスタート！秋の収穫祭キャンペーン」のランディングページ（LP）より実装を開始し、キャンペーンや当行の口座開設に関する照会に対応します。また、今後、幅広い業務への対応の拡大を展望します。

1. 背景・目的

金融サービスのデジタル化が進み、お客さまがスマートフォンやウェブサイトを通じて各種サービスを利用する機会はますます広がっています。一方で、商品・サービスの内容やお申し込み条件、手続きの流れについて確認したいことがあっても、「どこを見ればよいか分からない」「自分の場合にどの案内が当てはまるのか分かりづらい」といった迷いが生じる場合があります。

MUFG は、こうしたお客さまの迷いや不安をデジタル上でも自然に解消し、必要な情報にスムーズにたどり着ける体験を提供することが重要であると考え、お客さまが疑問をその場で確認し、内容を理解したうえでスムーズに次の行動に進めるようなサポートの実現を目指します。

これまでも、チャットボットをはじめとするデジタル上のサポートを通じ、お客さまに必要な情報へご案内してきました。「Omakase AI」では、生成 AI を活用することで、お客さまの入力内容や質問の意図を踏まえ、関連する情報を対話形式で直接提示することで、知りたい内容をより迅速・簡単に確認できる新たな選択肢を提供します。

2. 特長

（1）AI エージェントが対話を通じて、お客さまの不明点に対し回答を提示

AI との自然な対話を通じて、お客さまが必要な情報に迷わずたどり着ける体験を提供します。従来のように FAQ を探したり、複数のページを行き来したりする負担を軽減し、ウェブサイト上で疑問をその場で確認しながら、お申し込みを進めることができます。お客さまが入力した内容に対して、AI が対話形式で案内することで、知りたい情報により直感的にアクセスできます。

¹ Omakase AI は、株式会社 ZEALS が提供するマルチモーダル接客 AI エージェントです

(2) テキストでも音声でも利用可能

テキストに加えて音声でのコミュニケーションにも対応します。文字を入力する手間をかけずに、話しかけるような感覚で疑問を確認できるため、スマートフォンでウェブサイトをご覧いただいている際にも、より直感的にご利用いただけます。音声とテキストを組み合わせることで、お客さまが利用シーンに応じて使いやすい方法を選択できる、便利なデジタル上の体験を実感できます。

3. エムットでスタート！秋の収穫祭キャンペーンについて

期間中に対象アプリから口座開設のお申し込みを完了し、所定の条件を満たしたお客さまを対象とするキャンペーンです。条件を満たしたお客さま全員に現金 2 万円をプレゼントし、さらに抽選で 10 人に 1 人には追加特典として現金 2 万円をプレゼントします。

※要エントリー。その他各種条件詳細・留意事項については必ずキャンペーンページをご確認ください。

キャンペーンページ： <https://www.bk.mufg.jp/kouza/lp/mtto/presents/plan/index.html>

MUFG では、全ての人々にお金をもっと明るく、身近に、前向きに感じてもらうための「やさしい金融サービス」を目指すグループ共通のサービスブランド「エムット」の世界観の実現に向けて、さまざまなパートナーとの協業を通じ、AI を活用した新たな顧客体験の創出に取り組んでいます。今般の「Omakase AI」の提供開始もこうした取り組みの一つであり、お客さまがウェブサイト上で AI と自然に対話しながら疑問を確認し、納得感を持ってお申し込みに進めることで、商品・サービスやキャンペーンの内容をより分かりやすく把握し、便利でおトクな金融サービスをより身近にご利用いただける顧客体験を提供します。MUFG は、今後もパートナー各社との連携を通じて、お客さまにとってより自然で利便性の高い金融体験を創出し、「エムット」が目指す世界観の実現に取り組んでまいります。

以 上