

2026 年 9 月 29 日
株式会社三菱 UFJ 銀行

生成 AI を活用したコールセンター受付機能の全メニュー拡大 —お客さまのご用件をリアルタイムに理解し、よりスムーズにオペレーターへ—

株式会社三菱 UFJ 銀行（取締役頭取執行役員 おおさわ まさかず 大澤 正和、以下 当行）は、2026 年 9 月 29 日（火）より、当行の主要なコールセンター窓口であるフリーダイヤル（0120-860-777）において一部提供している生成 AI を活用した受付機能（発話ベースルーティング）を全メニューへ拡大します。本機能は、コールセンターにお電話いただいた際、生成 AI がお客さまのご用件をお伺いし、その発話内容をリアルタイムに解析することでご用件に応じた適切な窓口をご案内するものです。

対象拡大により、お客さまからのお問い合わせにより迅速かつ的確に対応し、お客さまの利便性・満足度の向上に加え、受付業務の効率化や応対品質のさらなる向上を図ります。

（1）生成 AI を活用した受付機能の導入

当行では、2025 年 12 月より、コールセンターのフリーダイヤル（0120-860-777）の一部メニューにおいて本機能を導入しています。導入以降、機能の改善や運用ノウハウの蓄積を進め、お客さまによりスムーズにご利用いただける受付の実現に取り組んでまいりました。

（2）対象範囲の拡大

これまでの運用を踏まえ、2026 年 9 月 29 日（火）9：00 より、本機能の対象を全メニューへ拡大します。

- 対象ダイヤル：0120-860-777
- 対象メニュー：全メニュー
- 対象時間：平日 9：00～17：00
- 開始日時：2026 年 9 月 29 日（火）9：00

今後も、AI オペレーターによるお問い合わせへの自動応答機能の導入、お客さまの声（VOC）の分析・活用、コールセンターシステムの全面刷新や AI によるオペレーター支援など、カスタマーサポートにおけるお客さま体験およびサービス品質のさらなる向上を図ってまいります。

以 上