

2025 年 12 月 16 日  
株式会社三菱 UFJ 銀行

## 三菱 UFJ 銀行コールセンターの DX 加速化に向けたアジャイル運営の導入および、 生成 AI の活用開始

株式会社三菱 UFJ 銀行(取締役頭取執行役員 半沢 淳一、以下三菱 UFJ 銀行)は、三菱 UFJ 銀行コールセンターにおけるデジタルトランスフォーメーション (DX) を加速させるため、アジャイル運営を導入するとともに、同運営のなかで、生成 AI 技術の活用を一部場面において先行開始します。これにより、お客さまに提供するサービス品質の向上および銀行業務効率化の両立を目指します。

### (1) アジャイル運営の導入

三菱 UFJ 銀行コールセンターの DX について、お客さまのニーズ変化や新技術への迅速な対応を目的に、お客さまや従業員が利用するサービス・システムの早期提供・継続的な改善を実現すべく、2025 年 7 月よりアジャイル運営を導入しました。

三菱 UFJ 銀行では「スピード改革」の中で、システム開発にとどまらず、組織全体のアジリティ向上を目指し、アジャイル運営の導入・拡大を進めており、コールセンターを含むカスタマーサービス事業を実践領域の 1 つとしています。

### (2) 生成 AI 技術の活用開始

コールセンターでは、次の 2 つの場面で生成 AI の活用を開始します。また、今後も AI 技術を活用した革新的なソリューションを提供し、顧客サービスの向上に努めてまいります。

#### ① 生成 AI による受付機能の導入

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のうえ、発話内容をリアルタイムで解析し、最適なコールセンターのオペレーターへとお繋ぎする受付機能（発話ベースルーティング）を導入します。本機能導入により、お客さまのお電話に対する迅速かつ的確な対応を実現し、顧客満足度の向上と業務効率の改善を目指します。

2025 年 12 月にまず、当行コールセンターフリーダイヤル（0120-860-777）の一部で実装を開始し、導入範囲の拡大も今後検討して参ります。

#### ② サービス改善に向けたお客さまの声の分析への活用

営業店・コールセンター等、銀行に寄せられる様々なお客さまの声を迅速かつ効率的に分析し、商品・サービスの素早い改善に繋げていくことを目的に、お客さまの声の分析に生成 AI を活用する取り組みを開始します。この取り組みを通じて、お客さまから頂くご意見・ご要望等を最大限に活用し、サービスの質を向上させることを目指します。

2025 年 12 月に、コールセンターの一部で受電内容の分析として先行して開始し、以降もアジャイル運営により、分析範囲の拡大や分析機能の拡張・改善を順次進めて参ります。

今後も三菱 UFJ 銀行では、AI オペレーターによるお問い合わせへの自動回答機能やコールセンターシステムの全面刷新・AI 支援等、カスタマーサポートにおけるお客さま体験・サービス品質の向上を目指し、最新技術の活用を積極的に推し進めてまいります。

以上