

【NEWS RELEASE】

2026年2月18日

各 位

株式会社三井住友銀行
株式会社日本総合研究所
日本アイ・ビー・エム株式会社生成AIを活用した新たな顧客対応サービス「SMBC AI オペレーター」の提供開始について

株式会社三井住友銀行（頭取 CEO：福留 朗裕、以下、「三井住友銀行」）、株式会社日本総合研究所（代表取締役社長：内川 淳、以下、「日本総研」）、日本アイ・ビー・エム株式会社（代表取締役社長：山口 明夫、以下、「日本 IBM」）は、2026年2月25日より、生成AIを活用した新たな顧客対応サービス「SMBC AI オペレーター」の提供を開始いたします。

1. 背景・狙い

近年、デジタル化やキャッシュレス化の進展に加え、資産形成に関する制度拡充などが加速しています。商品・サービスの多様化が進む中、お客さまが自身に合った商品・サービスを選択し、安心して利用できるサポートへの期待が高まるとともに、金融機関に求められる役割も一層重要な位置を占めています。

今般開始する「SMBC AI オペレーター」は、三井住友銀行のお客さま向けの照会サービスとして初めて生成AIを活用した取組みです。デジタル機器やデジタルサービスに不慣れな方も含めた全てのお客さまが、場所を問わず、いつでも手軽に、あらゆるサービスをスムーズにご利用いただけます。AIとの対話という新たな選択肢を提供することでサポート体制を拡充してまいります。

2. サービス概要

「SMBC AI オペレーター」は、従来の自動応答システムとは一線を画す、人間らしい自然な対話能力を備えたサービスです。お客さまが抱えるストレスを最小限に抑え、スムーズな課題解決をサポートします。第一弾として、三井住友銀行が提供する個人向け総合金融サービス「Olive」のお問い合わせに対応する専用のAIオペレーターを開始します。

<SMBC AI オペレーターの概要>

(受付時間) 毎日 24 時間（土日・祝日含む）

(対応範囲) Olive のサービス内容・年会費、各種キャンペーン・特典の概要、

申込・切替に関するお手続き概要など、ご本人さま確認が不要な一般的な照会。

※ご本人さま確認が必要となるお手続きは、従来通り、有人オペレーターのコールセンターで対応します。

<主な特徴>

(1) 人間らしさを追求したスムーズかつ柔軟な会話

お客さまの口調や言葉遣いに合わせて、言い回しや応答トーンを柔軟に調整するほか、屋外や移動中でもスムーズに利用できるよう、周囲の雑音の影響を抑える仕組みを導入するなど、自然な対話を追求しています。また、AI オペレーターの回答中にお客さまが話し始める場合には、回答を止めて傾聴するなど、発話を遮らない応対を実現しています。これにより、まるで人間と対話しているかのような、ストレスのないコミュニケーション体験を生み出します。

(2) 広範囲の照会にも毎日 24 時間柔軟に対応

AI オペレーターが自ら膨大な参照データを検索して回答を生成し、幅広い照会に対応することで、お客さまが自己解決できる範囲が大幅に拡大します。加えて、AI オペレーターの自由発話による照会対応としては銀行業界初（三井住友銀行調べ）となる 24 時間 365 日のサービス提供により、待ち時間なく、いつでもご利用できます。また、デジタル機器やデジタルサービスに不慣れな方にも、便利にご利用いただけます。

(3) 品質向上サイクルの高速化

AI オペレーターの応対内容や有人才オペレーターへの転送データを含む通話履歴を継続的に分析し、回答品質の改善に生かすとともに、照会が多いサービスの商品性改善にもつなげていきます。改善対応は、従来型の時間を要するシステム開発対応のみに依らず、日常的に AI オペレーターの管理を行う画面において柔軟かつ迅速に実施します。AI オペレーターとの終話前にお客さまからいただく応対の感想も踏まえ、環境変化やお客さまニーズにスピード感をもって対応してまいります。

(4) 安心・安全な利用環境

本サービスは、三井住友銀行のセキュリティ基準に準拠した堅牢なシステム基盤の上で提供するため、安心してご利用いただけます。さらに、AI の対応だけでは解決が難しい複雑なご相談や、通話の途中でご本人さま確認が必要になった場合には、コールセンターの営業時間内であれば、改めてお電話いただく必要はなく、有人のオペレーターへ引き継ぐハイブリッド体制を構築しています。

3. 本サービスの開発における各社の役割と技術的先進性

本サービスは、長年にわたり金融業務・システムの知見を培ってきた日本総研が、三井住友銀行の既存システムとの円滑な連携を実現し、プロジェクト全体を統括しました。加えて、AI 基盤のアーキテクチャ設計を主導し、高品質かつ安定したシステムの構築を実現しています。

また、生成 AI に関する深い知見と金融業界における豊富なコンサルティング経験を有する日本 IBM が、本システムの根幹をなす AI 基盤の構想策定から設計、開発までを担当し、精密なチューニングを行いました。

最新の生成 AI 技術と音声技術を組み合わせたハイブリッドアプローチを採用し、有人才オペレーターとのシームレスな連携体制を構築することで、より高精度で自然な応対を実現しています。

本サービスは、三井住友銀行、日本総研、日本 IBM にとって、生成 AI をお客さま照会対応に活用した国内初のサービスであり、最先端の取組みとなります。

4. 今後の展望

今回の「SMBC AI オペレーター」の提供は、新たな顧客体験を創造する取組みの第一歩です。今後、Olive の一般照会に留まらず、幅広い業務への拡大を展望します。

引き続き、いつでも、どこでも、お客さま一人ひとりに最適なサポートを提供できる体制を構築することで、幅広い年代のお客さまや、目が不自由なお客さまのアクセシビリティの向上にも努めます。また、AI を活用した顧客応対や回答内容の高度化により、コールセンタースタッフの照会業務の負荷を軽減し、よりお客さまに寄り添った顧客応対力の向上を図ってまいります。

【ご参考】各社概要

・三井住友銀行について

三井住友銀行は、SMBC グループの中核企業として、国内はもとよりグローバルに幅広い金融サービスを提供する日本有数の金融機関です。お客さまのニーズに寄り添い、最高のサービスを提供することを通じて、お客さまとともに成長し、社会の発展に貢献することを目指しています。

・日本総研について

日本総研は、シンクタンク・コンサルティング・IT ソリューションの 3 つの機能を有する総合情報サービス企業です。SMBC グループの IT 戦略を担う中核企業として、IT を基盤とする戦略的情報システムの企画・構築、アウトソーシングサービスの提供など、金融機関向けのシステム構築・運用の豊富な実績を有しています。

※公式 HP <https://www.jri.co.jp/>

・日本 IBM について

日本 IBM は、世界 175 カ国以上でビジネスを展開する IBM コーポレーションの日本法人で、基礎研究をはじめ、ビジネス・コンサルティングから、IT システムの構築、保守まで一貫したサービスの提供を通じて、お客さまの企業変革やデジタル・トランスフォーメーションを支援しています。

※公式 HP <https://www.ibm.com/jp-ja/>

以 上