

次世代チャネル構築への取り組みについて ～銀行として世界で初めて「Pepper」を導入～

株式会社みずほ銀行（頭取：林 信秀、以下「みずほ銀行」）とソフトバンクロボティクス株式会社（社長：富澤 文秀、以下「ソフトバンクロボティクス」）は、ソフトバンクロボティクスとフランスの ALDEBARAN Robotics SAS（社長：富澤 文秀）が共同で開発する世界初の感情認識パーソナルロボット「Pepper」を、次世代チャネルの構築を目的に、みずほ銀行店舗での接客に活用していくことに合意し、2015年7月から一部の店舗にて試行を開始します。その後は全国展開を視野に入れ、導入店舗を順次拡大してまいります。なお、このように全国展開に向けて「Pepper」を銀行に導入するのは世界初の試みです。

みずほ銀行は、内外の環境変化に対応して機動的に新たなビジネスを創出していくため、今年度より「インキュベーション室」を設置し、次世代チャネルを起点とする新ビジネス創造、およびオムニチャネル化によるサービス向上を検討しております。また、サービス提供力向上を目的として、各店舗のマーケットの特性に合わせて店頭体制の変革を目指す取り組みを行っております。具体的には、お客さまがタブレット画面の案内に沿ってボタンを押していくことで簡単に伝票が作成できる、タブレット端末による記入サービスの提供などを進めております。

そのような取り組みを進める中で、店舗における新たなチャネルとして、「Pepper」の活用を開始します。みずほ銀行専用のアプリケーションが搭載された「Pepper」は、金融関連情報の紹介や待ち時間に楽しめるエンタテインメントの提供など、革新的なおもてなしを通じ、来店したお客さまが快適に過ごせる空間を創造してまいります。

みずほ銀行は、「Pepper」とお客さまとのコミュニケーション内容と既存取引情報や最新金融情報との融合による One to One 対応、多言語対応、既にコールセンターで活用を開始している人工知能技術と連携させたインタラクティブな対応など、ユニバーサルコンシェルジュとしての活用を展望してまいります。

また、サービス提供力No.1の実現のため、お客さまとの接点がオムニチャネル化することを視野に入れ、次世代に向けたチャネルの高度化を図るとともに、新たな商品・サービスの開発に取り組んでまいります。

ソフトバンクロボティクスは、これまでのソフトバンクショップなどに続き、銀行という新たな場への導入を通じて「Pepper」の活用の幅を広げ、さまざまな分野への展開を目指してまいります。

以上