

2017年5月11日  
株式会社みずほ銀行



## 人型ロボット Pepper による口座開設サポートの開始 ～お客さまサービス変革への取り組み～

株式会社みずほ銀行（頭取：藤原 弘治）は、このたび、都内2支店（恵比寿支店、蒲田支店）において、人型ロボット Pepper による口座開設サポート業務を試行的に開始しました。これは、2015年7月より当行で導入している Pepper のサービス提供範囲を一部拡大させ、より実務的な業務のサポートに新たに取り組むものです。

当行では、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、最先端の技術応用により新たな顧客体験を生み出すプロジェクトを推進してきました。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ながら店頭体制の変革を目指す取り組みを行っています。

そのような中、今回は店舗での口座開設のサポート役として人型ロボット Pepper を活用します。具体的には、現在、支店で口座開設時に情報入力端末としてご利用いただいているタブレットと Pepper が連動し、情報入力のお手伝いやお客さまのニーズに合わせた会員制サービスのご紹介等を実施します。

当行は、今回の取り組みにより得られる知見やノウハウを活かし、今後はモバイルやATMなどのさまざまなチャネルとロボットの連携を通じたこれまでにない新たなサービス提供を目指します。また、ロボット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、人工知能技術との連携によるインタラクティブな対応をベースにした行員のコンサルティングサポートなど、より高度なロボット活用を展望していきます。

※Pepper はソフトバンクロボティクス株式会社の各国における登録商標または商標です。

以上