

新サービス「あおまるバンク」を2026年9月（予定）より提供開始

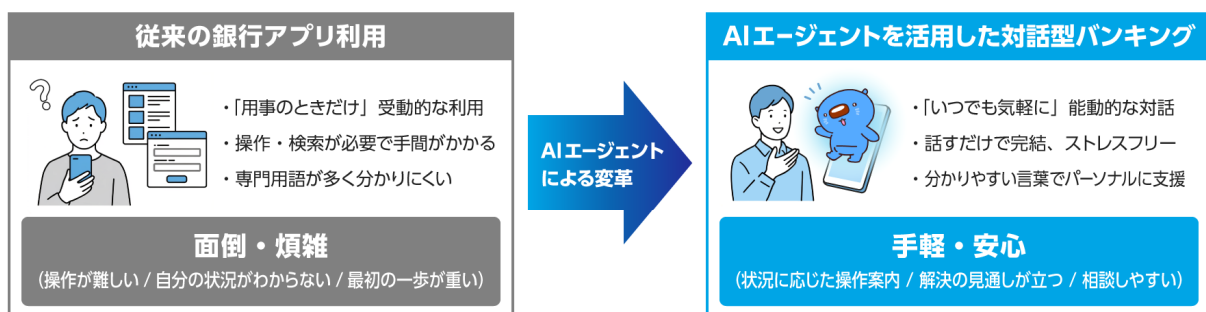
— 迷わず“答え”にたどり着ける、
対話型 AI アシスタントによる新しいデジタルな銀行体験へ —

株式会社みずほ銀行（頭取：加藤 勝彦、以下「みずほ銀行」）は、〈みずほ〉の公式キャラクター“あおまる”を対話型 AI アシスタントとして、お客さまとの対話を通じて金融に関するさまざまなお困りごとを解決する新サービス「あおまるバンク」を開発しました。第1弾として、2026年9月（予定）より、みずほダイレクトアプリにおいて、「お問い合わせへの回答機能」の提供を開始します。





「あおまるバンク」は、お客さまの状況やニーズを対話の中で自ら把握・判断し、最適な対応を行う AI エージェントです。今回提供を開始する「お問い合わせへの回答」から、将来的には「各種お手続き」や「資産形成・運用のご相談」※へと段階的に対応領域を拡張し、お客さま一人ひとりに寄り添った対話型の銀行体験の実現をめざします。本サービスは OpenAI の技術を活用し、まずは特にニーズの高い「お問い合わせへの回答機能」から提供を開始します。AI エージェントがお客さまとの対話を通じて状況を確認しながら、一人ひとりに合った回答を提示することで、デジタルチャネルにおける顧客体験の向上につなげていきます。

AI エージェントで「お金の不安を行動に変える」対話型バンキング

AI エージェントと“対話”するだけで、問い合わせ・手続き・家計管理・資産形成までをワンストップで支援。銀行アプリを「用事するときだけ使う」存在から、いつでも気軽に話せる“お金に詳しいアシスタント”へ。



お客さまができること（主な体験）

 相談（24時間） 営業時間外でも気軽に質問・相談。レアケース対応、専門用語もやさしく解説。	 手続き（話すだけ） 振込・送金・住所変更などを対話でガイド。面倒な入力や書類のストレスを軽減。	 家計インサイト 支出要因特定、固定費自動整理、ムダ検知。曖昧な記憶からの検索にも対応。	 資産形成・運用の伴走 改善オプションの提示、ライフステージごとの目標設定、運用方法の見直し・不安時対応までを一貫支援。
---	---	---	---

※「各種お手続き」および「資産形成・運用のご相談」に関する機能は、今後、法令・各種規制への適合、必要な対応（関係当局との協議を含む）等を踏まえ、段階的な拡充を検討していきます。

1. 背景・目的

生成 AI の急速な普及により、情報収集行動は「まず AI に聞く」へと変化しています。一方で、銀行のオンライン上のお問い合わせ対応では、条件分岐が多いお手続きほど読み解く負担や迷いが生まれやすいという課題がありました。

「あおまるバンク」は、こうした課題に対し、“答えを探す負担”をお客さま側から切り離すことをめざすサービスです。AI エージェントが対話の中で必要な確認を行い、お客さま一人ひとりの状況に合った適切な案内へ導くことで、デジタルチャネルにおける自己解決を後押しし、必要に応じて適切な窓口・手続きへ迷わずたどり着ける体験を実現します。

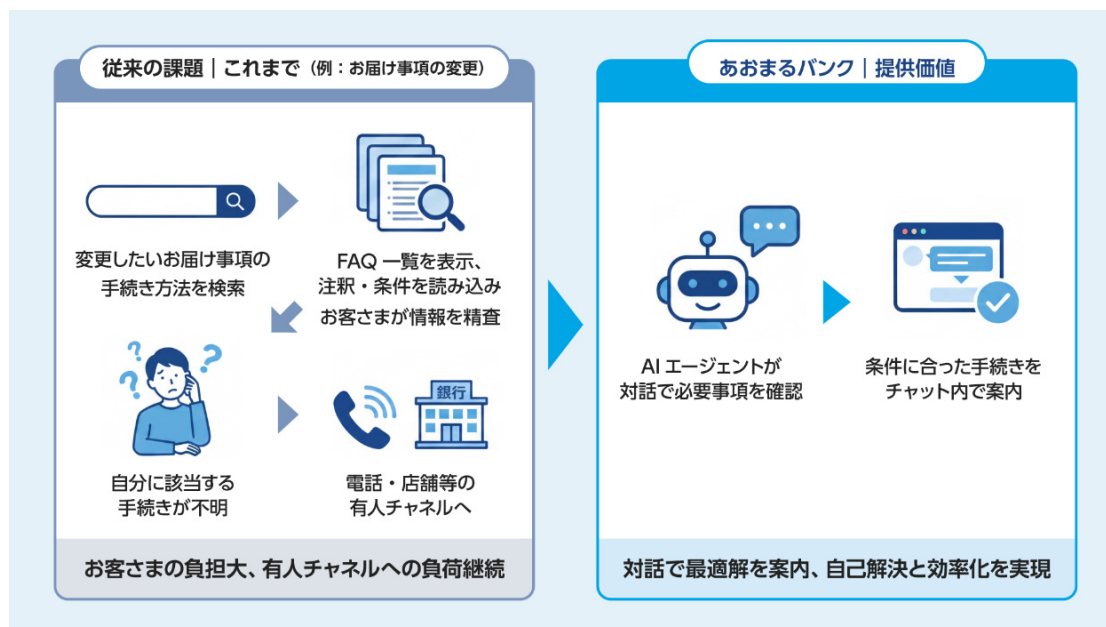
2. 特長

(1) AI エージェントが対話を通じて、お客さまの状況に合った回答を提示

「あおまるバンク」は、質問の意図が曖昧な場合や前提条件の確認が必要な場合でも AI エージェントが対話の中で追加の質問を行い、お客さまの状況に沿った案内へ導きます。

提供開始時点の「お問い合わせへの回答機能」においても、この特長は発揮されます。従来のチャットボットでは、条件分岐が多いお手続きほど「結局どれが自分に当てはまるのか分からない」等の迷いが生まれやすいという課題がありました。しかし、「あおまるバンク」では、AI エージェントがお客さまの状況を把握し、条件に合った回答を提示します。

<例：お届け事項変更のお問い合わせイメージ>



(2) テキストでも音声でも、話しかけるだけで利用可能

テキスト入力に加え、スマートフォンに話しかけるだけで AI エージェントが応答する音声対話機能を搭載しています。文字入力が苦手な方でも、電話で相談するような感覚でのご利用が可能になります。

(3) 正確性を重視した回答と安全対策

銀行からのご案内は、お客さまのお手続きや判断に影響するため、正確性と安全性が重要です。

「あおまるバンク」では、みずほ銀行の持つ膨大な FAQ データや各種マニュアル等から関連情報を検索し、根拠に基づいて回答を生成します。また、AI エージェントへの入力や回答それぞれに不適切な内容を検知・遮断する仕組みを多層的に実装し、安全性を確保しています。

3. OpenAI との連携

みずほ銀行は、グループ全体での生成 AI 活用および社会実装を加速する取り組みの一環として、OpenAI の技術を活用しながらサービス開発を進めています。OpenAI のエンジニアチームによる技術支援・アドバイザーも受けながら、企画・設計から運用に至る各フェーズで開発体制を構築しています。

「あおまるバンク」は、こうした連携を通じて得られた技術知見を具現化したお客さま向けサービスの第一弾です。OpenAI の音声 AI 技術を活用した音声対話機能や、大規模言語モデル（LLM）による自然な対話能力・情報整理能力を活かした対話設計と、〈みずほ〉が持つ金融業務の専門知見を掛け合わせることで実現しました。

4. 今後の展望

「あおまるバンク」は、2026 年 9 月（予定）に提供を開始する「お問い合わせへの回答機能」を出発点として、段階的にサービスを拡充していきます。

- 2026 年 9 月（予定）
 - みずほダイレクトアプリでの対話型お問い合わせ対応
- 今後の展望
 - チャンネル拡大：みずほ銀行ホームページ等、他のデジタルチャネルへの展開
 - 手続き対応：対話を通じた各種お手続き
 - 相談対応：お客さま一人ひとりに寄り添った資産形成・運用のご相談

みずほ銀行は、AI エージェントを活用した顧客体験の変革を通じて、お客さまの日常の困りごとからライフデザインまでをサポートする金融サービスの実現をめざしていきます。

〈みずほ〉公式キャラクター あおまるについて



商品・サービス等を説明する〈みずほ〉の社員で、ウォンバットをモチーフにしています。仲間と一っしょにがんばることが大好きです。皆さんのお役にたてるよう、質問に、丁寧にお答えします。

以上

ともに挑む。ともに実る。

MIZUHO