

2026 年 10 月 14 日
株式会社みずほ銀行

対話型 AI アシスタント「あおまるバンク」の提供開始について

－ 銀行サービスのお問い合わせ体験を、「検索」から「対話」へ －

株式会社みずほ銀行（頭取：加藤 勝彦）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 AI エージェント「あおまるバンク」のサービスを順次提供します。

その第一弾として、銀行サービスや手続きに関する「お問い合わせへの回答機能」（以下「本サービス」）の提供を開始しました。

本サービスは、これまで、お客さまご自身で FAQ やウェブサイトなどで検索いただく必要があった情報を、知りたいことやお困りごとを伝えるだけで、「あおまるバンク」が内容に応じて整理し、わかりやすくご案内します。

今後も「あおまるバンク」は、サービスを段階的に提供し、お客さまの日常のお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ます。



いつでも気軽に
あおまるに相談！

AI アシスタント

あおまるバンク



1 お困りごとを 対話で明確に



状況やご要望をうかがいながら、一人一人に適した案内を組み立てます。

2 テキストに加え、 リアルタイム音声にも対応



テキスト入力に慣れていないお客さまでも、電話窓口に問い合わせる感覚でご利用いただけます。

3 品質と安全性を 支える設計



- 多層的な検知・制御の仕組み
- 個人情報や取引情報を扱わない設計
- 安心して利用できる環境を整備

入力・出力の双方に検知・制御の仕組みを多層的に設け、安心して利用できる環境を整えています。



みずほ銀行に関する疑問を、あおまるバンクでスッキリ解決！

※ 2026 年 5 月 18 日付ニュースリリース

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

https://www.mizuhobank.co.jp/release/pdf/20260518release_jp.pdf

ともに挑む。ともに実る。

MIZUHO

1. 本サービスの特長

(1) お困りごとを対話で明確に

みずほ銀行では、1,700項目を超えるFAQをはじめ、公式ウェブサイトや各種マニュアル等、さまざまな形でお客さまへご案内しています。

「あおまるバンク」は、これらの公式情報を検索基盤としながら、お客さまとの対話を通じて状況やご要望を丁寧に確認し、一人ひとりに適した案内を組み立てます。回答の際は、根拠となる情報源を併記するため、お客さまご自身でも内容をご確認いただけるほか、必要に応じて電話窓口等の有人チャネルもご案内します。

(2) テキストに加え、リアルタイム音声にも対応

今後、音声での対話がAIの主要インターフェースの一つとなることを見据え、本サービスでは提供開始時点からリアルタイムの音声対話に対応しています。

OpenAI社の音声AI技術と、同社のAIモデルを活用して〈みずほ〉が構築した各種エージェント機能を組み合わせることで、テキスト入力に慣れていないお客さまでも、電話窓口に問い合わせるような感覚でご利用いただけます。やり取りの内容は画面上にテキストとしても表示されるため、応答内容を確認しながらご利用いただくことが可能です。

あおまるバンクとの対話イメージ

知りたいことや困っていることを相談すると、必要なことを確認し、状況に合わせて最適な案内をしてくれます。

1 知りたいことや困っていることを相談
お困りごとをそのまま入力するだけ。

2 必要なことを確認
対話の中で、状況やご要望を丁寧に確認します。

3 状況に合わせて案内
公式情報に基づき、最適な案内を提示します。

音声でも利用可能
テキスト入力が苦手な方も、「タップして話す」だけでご利用いただけます。

ともに挑む。ともに実る。

MIZUHO

（３）安全性を支える設計

生成 AI をお客さまとの接点として活用するにあたり、OpenAI 社のエンジニアチームによる技術支援・アドバイザリーを受けながら、開発を進めてきました。安全設計においては、サービス対象外・不適切な内容の出力や、不正な指示による意図しない動作の誘発を防ぐため、本サービスでは入力・出力の双方に検知・制御の仕組みを多層的に設けています。

また、提供開始時点においてはお客さまの口座情報や取引履歴等を参照しない設計としています。みずほ銀行では、会話内容の記録・分析の目的を、本サービスの品質改善に限定しています。また、本サービスにおける入力・出力データは、OpenAI のモデルの学習・改善には使用されません。お客さまには、ご自身の情報が意図しない形で利用される心配なく、安心してご利用いただける環境を整えています。

2. 今後について

みずほ銀行は、本サービスに寄せられるお客さまの声やお問い合わせの傾向を継続的に分析し、回答内容や案内方法の改善に速やかに反映していきます。また、法令・各種規制への適合や関係当局との協議等を踏まえながら、各種お手続きや資産形成・運用のご相談などへ、対応領域や提供チャネルを段階的に拡大していく方針です。

みずほ銀行は、将来的に「あおまるバンク」を、質問に答える AI から、お客さまの課題解決を支える AI へと進化させ、日常の困りごとからライフデザインまでを一貫して支援する金融サービスの実現をめざします。

〈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、ウオンバットをモチーフにしています。仲間とい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