

2025年9月24日

生成AIを活用した面談記録作成業務の試行開始

株式会社千葉興業銀行（頭取 梅田 仁司）は、セイコーソリューションズ株式会社（代表取締役社長 関根 淳）と協働し、お客さまにご提供するサービスの品質向上および業務効率化を目的とした、生成AI活用による面談記録作成業務の試行を本年10月より開始しますので、お知らせいたします。

当行は今後も、生成AIを活用してさまざまな取組みを行ってまいります。

記

1. 概要

サービス名称	金融機関向け生成AI「Harmony Echo」
サービス提供者	セイコーソリューションズ株式会社
目的	お客さまにご提供するサービスの品質向上と業務効率化の実現
試行期間	2025年10月中旬～（予定）
試行店舗	松戸支店・馬橋支店、津田沼支店、西葛西支店

2. 期待される効果

より正確な面談記録を作成することが可能となるため、次に挙げる効果を期待しております。

（1）お客さまにとっての効果

- 正確な記録の蓄積により、担当者が変わっても、対応の質が維持される
- 要望や依頼事項が記録されることで、誤解や認識のズレが減少する
- 的確なニーズの把握により、より良い提案が得られる

（2）当行にとっての効果

- お客さまとの面談内容の正確な記録が可能（※）
- 面談記録の品質向上によるお客さまのニーズを踏まえた提案力向上
- 面談記録作成時間の削減

（※）本試行では、面談の内容を録音いたしますが、事前にお客さまにご説明し、お客さまの同意を得たうえで行います。

以上