

2026 年 9 月 14 日

各位

株式会社 リそなホールディングス
株式会社 リそな銀行
株式会社 埼玉りそな銀行

AI を活用した新たなテレビ窓口サービスの開始について

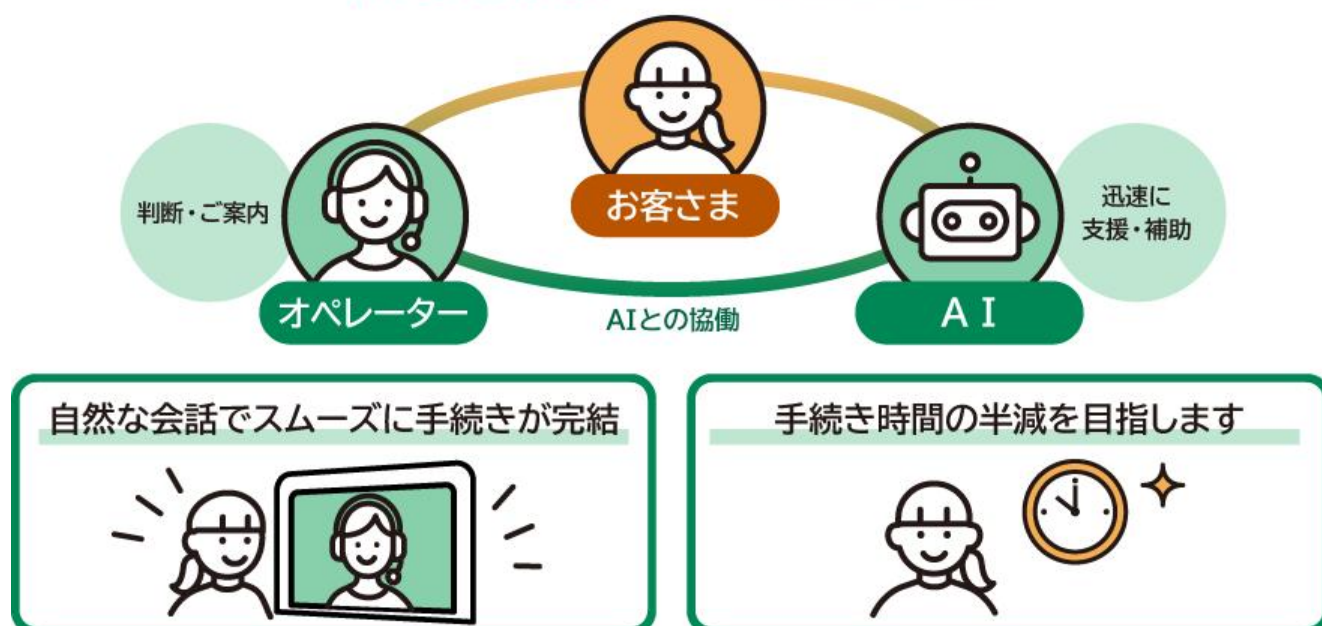
りそなグループのりそな銀行(社長 千田 一弘)および埼玉りそな銀行(社長 篠藤 慎一)は、お客さまの金融手続きをより円滑に進めることを目的に、本日、オペレーターによるきめ細かな応対と AI による円滑な手続き支援を組み合わせた新たなテレビ窓口サービスの取り扱いを開始しました。

- **書類への記入は不要。オペレーターとの会話を通じて、円滑に手続きが進められます**
テレビ窓口はお客さまの利便性向上を目的に、遠隔地のオペレーターがお客さまと対話しながら各種手続きを行うサービスです。新たなテレビ窓口では、お客さまとオペレーターの会話を通じて、AI が案内や手続きに必要な事項の整理、情報の取得をサポートします。お客さまは書類に記入することなく、画面に表示された内容を確認することで、手続きが完了します。オペレーターの判断力や応対力と AI の処理能力を組み合わせることで、複雑な手続きについても迅速かつ柔軟な対応を実現します。
- **AI 活用により、従来のテレビ窓口サービスと比べて手続き時間の半減を目指します**
従来のテレビ窓口サービスで平均約 30 分を要していた手続き時間を約 15 分まで短縮することを目指します。お客さまの利便性向上を図るとともに、創出した時間を活用し、お客さま一人ひとりの様々なこまりごとに對する相談や提案の充実につなげます。
- **地域金融機関や一般法人、自治体など幅広い分野での活用を目指します**
りそなグループは、金融デジタルプラットフォームの展開を通じて、様々なサービスを地域金融機関などに提供しています^{注1}。今後は本サービスで培ったノウハウを活かし、地域金融機関をはじめ、窓口で多様な手続きを取り扱う一般事業者や自治体などの幅広い分野での活用を目指します。本サービスモデルの展開を通じて、利用者一人ひとりに寄り添ったサービスを実現します。

注1 リそなホールディングス連結子会社の FinBASE 株式会社(社長 新嶺 祐輔)を通じて、りそなグループや革新的なテクノロジーを有する企業が持つ優れたサービスと利用企業を繋ぐ金融デジタルプラットフォームを展開、オープン・イノベーションを促進している

イメージ図

AIとの協働で変わる窓口体験



サービス概要

利 用 可 能 店 舗 注 2	りそな銀行：渋谷、阿倍野橋、川崎、新金岡、立川、枚方 埼玉りそな銀行：川越、川口、久喜
利 用 開 始 日（ 予 定 ）	9月14日(月)：渋谷、阿倍野橋、川越 9月16日(水)：川崎、新金岡、川口 9月18日(金)：立川、枚方、久喜
対 象	個人のお客さま
対 応 可 能 手 続 き	名義変更、住所変更、届出印の変更、紛失に関する手続き他

注2 今後、りそな銀行、埼玉りそな銀行にて利用可能店舗の拡大を目指す

以 上