

NEWS RELEASE

2026年5月11日

お客さまへ

株式会社 栃木銀行
取締役頭取 仲田 裕之

AI 技術を活用した人材育成の高度化について

株式会社栃木銀行（取締役頭取 仲田 裕之）は、人材育成の高度化の一環として、AI を活用したロールプレイングシステム（以下「AI 対話型ロールプレイングシステム」といいます）を導入しましたので、お知らせいたします。

「AI 対話型ロールプレイングシステム」は、営業経験の浅い若手職員を対象として、AI アバター（仮想顧客）を相手に実践的なトレーニングを実施することにより、お客さまとの対話・応対力や商品提案力の向上を目的として導入するものです。

また、職員が一人でも気軽に取り組める学習環境を提供することが可能であり、ロールプレイング実施後にはAI による客観的なフィードバックを受けることができ、指導やスキルアップの均一化を図ることも可能となります。

当行は、デジタル技術を人材育成に積極的に活用し、お客さまや地域社会に新たな価値を提供できる人材を育成してまいります。

記

1. AI 対話型ロールプレイングシステムについて

AI アバターを相手として、窓口や訪問先でのお客さま応対を想定した実践的なトレーニングを行います。AI アバターとの対話内容を、AI が即座に解析・評価し、客観的な振り返りによる応対スキルの習得が可能となります。

2. システム導入の目的について

お客さまとの応対スキルを向上させるためには繰り返しの練習が必要不可欠であります。これまでのロールプレイングでは、練習相手確保の問題や、指導者によって上達に差が出るなどの課題がありました。本システムを導入し、AI アバターを練習相手とすることで、若手職員の心理的ハードルを下げ、失敗を恐れず何回でもチャレンジできる環境を整備することといたしました。

本システムの有効活用により、人材育成の高度化とスピードアップ、ひいては職員のお客さま応対力と商品提案力の向上に繋げてまいります。

以上