

AI・データ利活用とDXに関する取り組み

当行は、AI利活用による金融サービスの高度化と新たな顧客体験の創出を、地域社会の持続的な発展につながる重要な戦略的投資と捉え、2026年4月に「群馬銀行AIポリシー」を策定しました。本ポリシーに基づき、「営業活動の高度化」と「業務効率化・生産性向上」を両輪で推進し、地域のお客さまの課題解決と当行グループの持続的成長を目指していきます。また、同時に、AI活用に伴うリスクを適正にコントロールし効果を最大化するため、統一的な基準となる「AI管理規定」を制定し、部門横断の厳格な管理体制（ガバナンス体制）を整備しました。

AI利活用による営業活動の高度化

営業活動を支援する生成AIツール「AI Buddy」の導入（2026年5月）

これまでに蓄積した融資の案件データやノウハウ、お客さまとの面談記録をもとに、生成AIが行員の相談相手（パディ）となり、課題把握から案件組立までを伴走支援します。熟練行員の知識やノウハウをAIを通じて共有することで、経験の浅い行員をサポートし、渉外融資活動の「質」向上と業務効率化を同時に実現します。



営業スキル向上に向けたAIと音声によるロールプレイング（2025年10月）

金融商品の販売や住宅ローン推進において、AIとの音声対話型研修を開始しました。時間や場所の制約を受けずに行員が自主的にトレーニングを行える環境を整備しています。AIによる客観的な評価や、基本的な改善アドバイスを通じて、お客さま対応の品質向上と営業力のさらなる強化を推進していきます。

AI利活用による業務効率化・生産性向上

行内照会業務を効率化するAIチャットボットの導入（2025年12月）

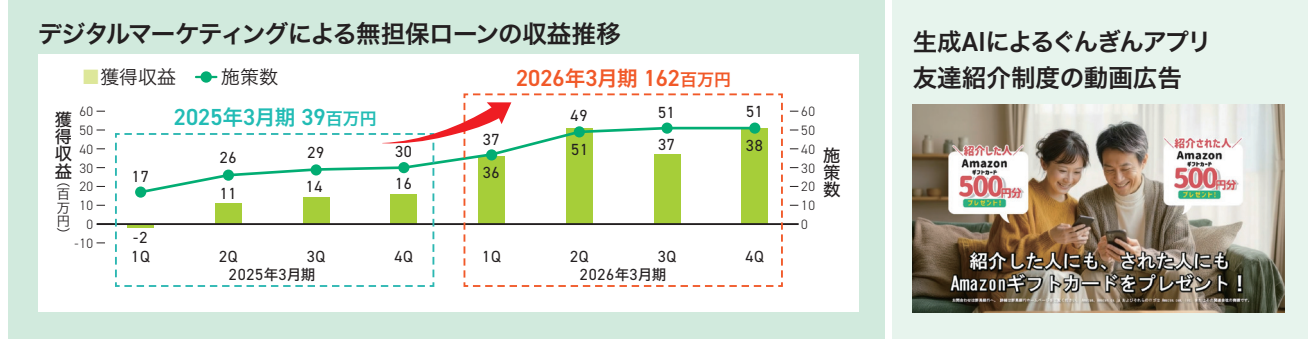
2024年7月に全行員が利用できる汎用的な生成AI「ぐんぎんAIチャット」を導入し、2025年7月にはファイルの要約や分析ができる機能を追加するなど、段階的に機能拡充を進めてきました。現在は、行内規定やマニュアルなどに基づく回答作成により、業務照会を代替する機能を実装しています。これにより、本部の照会対応業務を年間約3,500時間削減し、行員からの問い合わせに迅速に対応することで、お客さまへのサービス品質向上に向けた業務時間を創出していきます。

会議音声から、AIが議事録を自動作成するツールの導入（2025年9月）

本ツールの活用により、従来の議事録作成時間を75%短縮したことで、利用者の約98%が生産性の向上を実感しています。今後は、本ツールの適用範囲をお客さまとの面談記録作成などのフロント業務へも拡大し、行内全体のさらなる業務効率化と生産性向上につなげていきます。

デジタルマーケティングの強化

お客さまへの情報提供の高度化を目的に、お取引状況や行動ログに基づく情報配信施策（メール・アプリ・広告バナーの自動配信など）を拡充し、施策数を約1.5倍に増加させました。これにより、当行が保有するメールやアプリなどのチャネル経由による2026年3月期の無担保ローン獲得収益は、前年度比で約4倍となりました。さらに、生成AIを活用した動画によるWeb広告配信を導入し、データに基づく訴求内容の最適化と広告制作の効率化を推進しています。今後も、収益機会のさらなる創出に向け、施策の拡充と高度化を継続していきます。



データドリブン経営の強化

営業推進実績やリスク管理指標を一元管理できるダッシュボードを構築し、資料作成に要していた時間を年間1,600時間削減するとともに、データに基づく迅速な意思決定とガバナンス高度化の取り組みを強化しています。また、現場部門と一体となり課題の抽出から要件定義、プロトタイプ開発、運用改善までを一貫して担う開発チームを行内に組織し、従来のベンダー依存型の開発体制では困難であった、スピード感と柔軟性を備えた開発運用体制を確立しています。

顧客接点の強化

個人のお客さまとの最も身近な非対面チャネルである「ぐんぎんアプリ」や、法人のお客さま向けの「ぐんぎんビジネスポータル」では、継続的な機能追加と改善により、顧客体験（UI/UX）を一段上のレベルへと引き上げていきます。また、店頭窓口においても、「店頭タブレット」でのルールベースAI活用や新機能の拡充を進め、待ち時間の短縮や新たな顧客体験の創出を実現しています。全てのチャネルを「もっと使いやすく」「もっと頼りにできる」ものへと進化させるため、今後もお客さまの利便性向上に資する機能・サービスの拡充に取り組んでいきます。

