【NEWS RELEASE】

2025年8月5日

各位

株式会社三井住友フィナンシャルグループ
株式会社三井住友銀行「AI-CEO」の開発を通じた AI 活用の加速について

株式会社三井住友フィナンシャルグループ（執行役社長グループ CEO：中島 達、以下、同社グループを総称して「SMBC グループ」）および株式会社三井住友銀行（頭取 CEO：福留 朗裕、以下、「三井住友銀行」）は、「AI-leading Financial Institution」としてのブランド確立へ向けた取組のひとつとして、「AI-CEO」を開発し、三井住友銀行での展開を開始したことをお知らせいたします。

取組の背景・目的

SMBC グループは、近年 AI 技術が目覚ましい発展を見せる中、組織の持続的成長には役職員と AI が共に働く環境・文化を創ることが重要になるであろうとの考えのもと、先般設定した生成 AI 投資枠を活かし、各種業務への AI の導入に取り組んでいます。

かかる状況下、本件は単なる AI 活用の実験ではなく、今後の AI 活用加速に向けた礎と位置付けて取組を開始いたしました。「グループ CEO である中島 達を模した” AI-CEO” との気軽な相談」という体験を通じ、従業員に AI の業務活用における有用性を自然な形で認識してもらうとともに、日常業務に AI 活用を浸透させることで、AI とともに働くことが当たり前という組織風土を醸成し、AI-leading Financial Institution としてのブランド確立に繋げることを目指します。

足許の取組を踏まえ、SMBC グループとしては、①お客さまとのタッチポイントの利便性の強化、②現場役職員の営業力の向上、③役職員の思考・意思決定支援、④各種オペレーションの自動化、を中心とした AI と業務の融合が重要であると考えており、AI-leading Financial Institution 化へ向けた変革とともに、この 4 領域における AI 開発を継続的に進めてまいります。

取組概要

システムプロンプト（※1）と RAG 技術（※2）を用い、中島 達を模した AI モデルを、OpenAI 社の GPT-4o を活用して開発、AI チャットボットおよび AI アバターの形で UI を設計しています。

AI チャットボットは役職員が投じたクエリ（質問）に対し、RAG に投入している中島 達の過去の発言、その背景にある考え方、周囲からの印象等のデータを参照し、「中島 達らしい」回答を生成します。

また、AI アバターは Microsoft Corporation（※3）の技術を用い構築したアバターと AI モデルを繋ぎ合わせ開発しており、アバターとインタラクティブな会話を可能にしています。

本件の取組目的は上記の通りですが、副次的な効果として「AI-CEO」との対話を通じた役職員への高い経営的視座の提供や、SMBC グループのカルチャー浸透、お客さまへの提案や社内企画のブラッシュアップ等の実現も図れると考えています。

今後の展望

「AI-CEO」は、現在 AI チャットボット形式で役職員への展開を開始していますが、今後も役職員のフィードバックを踏まえ、投入データや各種機能の追加、AI の自律的成長の仕組みを設計していきます。継続的に役職員のパートナーとしての役割追求を図り、業務上で AI を利用するシーンの拡大を図ります。

現在開発中の AI アバターは今後行内イベント等で活用を始めることを検討しています。本件で培ったインタラクティブな会話ノウハウ等はお客さまへの AI アバターを活用した利便性高いサービスの提供にもつなげてまいります。

また、現在さらなる取組として「AI 上司」の開発も進めています。

「AI 上司」はグループの商品データや過去のお客さまとの取引実績、銀行員の知見・スキル等をもとに、お客さまのニーズの推定およびソリューション提案の検討を実施します。当行がこれまで培ってきた大量の暗黙知を活用した「AI 上司」と行員が対話し、常に相談できる状態を作ることで、お客さまへスピーディーかつ最適なソリューションを提供することを目指してまいります。なお、2025 年度内に三井住友銀行での試行開始を予定しています。

今後も SMBC グループは本邦金融機関における AI 活用をリードすべく、様々な施策に取り組み、新たな価値を創出してまいります。

以 上

- ※1 システムプロンプトとは、AI モデルの動作や応答を制御する指示を与える設定のことです。
- ※2 RAG 技術とは、情報検索と生成を組み合わせ、より正確な回答を提供する AI 技術です。
- ※3 Microsoft は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。