

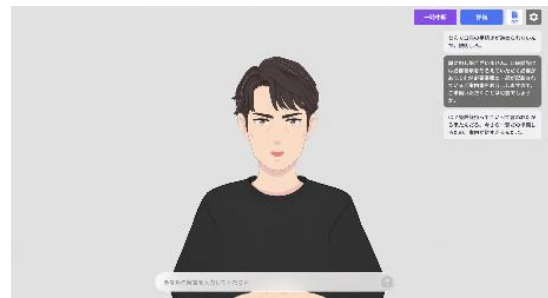
2026 年 9 月 29 日
株式会社ゆうちょ銀行

**生成 AI を活用したカスハラ対応 AI アバターロールプレ「Talktice」を導入
～金融業界初、AI アバターとの実践訓練で対応品質向上と社員の安心確保へ～**

株式会社ゆうちょ銀行（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 笠間 貴之、以下「ゆうちょ銀行」）は、2026 年 10 月 1 日から施行されるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）対策の義務化を踏まえ、東京海上日動火災保険株式会社が提供する生成 AI を活用した AI アバターロールプレイングサービス「Talktice（トークティス）」を 2026 年 12 月より導入いたします。

「Talktice（トークティス）」の導入は、金融業界でゆうちょ銀行が初めての試みであり、実際のカスハラ事例や顧客対応の場面をもとにしたシナリオで、AI アバターを相手に、社員が実践的な訓練を実施します。

ゆうちょ銀行は、カスハラへの組織的な対応を強化するとともに、社員が安心してお客さまの声に親身に耳を傾けられる環境を整えることで、お客さま一人ひとりに最適な体験価値を提供し、お客さま本位の業務運営を推進してまいります。



1. 導入の背景と目的

ゆうちょ銀行は、お客さまからのご相談やご意見に真摯かつ丁寧に対応するお客さま本位の業務運営に努めておりますが、近年、金融機関においても、妥当性を欠く要求や威圧的な言動などのカスハラが社会問題化しています。こうした一部のお客さまの不当な言動への対応が長期化・複雑化することで、他のお客さまへのサービス提供に影響を及ぼすことが懸念されています。

ゆうちょ銀行では「直接対応する店舗やコールセンター等任せにすることなく、会社としてカスハラには毅然と対応する」という強い決意のもと、社員の対応フローを明文化したマニュアルや各種ツールの整備、社員向け研修の実施など、対応体制の構築を進めてまいりました。

一方で、直接お客さまと接する社員からは、「実際にカスハラに直面すると言葉が出ない」や「どのように対応すべきか判断に迷う」といった声も聞かれます。こうした課題への対応として、社員が実践的な対応スキルを習得し、不安の軽減を図るため、「Talktice（トークティス）」を導入いたします。

2. 施策の内容

2026 年 12 月より、「Talktice（トークティス）」を、ゆうちょ銀行直営店、貯金事務センター、コールセンターの管理者等（約 500 名）を対象に導入いたします。

本システムは、ゆうちょ銀行を含む複数の金融機関の協力のもとで実施した共同実証により、金融業界の現場の意見を反映して開発されました。生成 AI を活用し、「理不尽な要求」や「威圧的な言動」など、実際のカスハラ事例に基づいた多様なシナリオを用いて、AI アバターを相手とした実践的なロールプレイングを実施します。

また、AI による即時フィードバック機能により、社員は安全な環境で対応スキルを磨くことができ、心理的負担の軽減も期待されます。

「Talktice（トークティス）」の詳細につきましては、[東京海上日動火災保険株式会社 Web サイト](#)をご参照ください。

3. 今後の展開

今年度の導入による効果検証の結果を踏まえ、来年度以降の対象者の拡大等を検討してまいります。

ゆうちょ銀行は、カスハラ対策を通じて社員が誇りとやりがいを持って働き続けられる環境を整備するとともに、企業価値の向上と、すべてのお客さまへの質の高いサービス提供を目指します。

ゆうちょ銀行は今後も、お客さま本位の姿勢を徹底し、多様なニーズに応えながら、地域社会の発展に貢献することで、これからも「選ばれ続ける銀行」となるべく取り組んでまいります。