

株式会社三菱 UFJ フィナンシャル・グループ  
株 式 会 社 三 菱 U F J 銀 行

## AIを活用した業務改革およびリテール領域の新サービス創出に向けた取り組みについて

株式会社三菱 UFJ フィナンシャル・グループ（代表執行役社長 亀澤 宏規、以下 MUFG）の連結子会社である、株式会社三菱 UFJ 銀行（取締役頭取執行役員 半沢 淳一、以下 三菱 UFJ 銀行）は、今般、OpenAI Group PBC（CEO Sam Altman、以下 OpenAI）とともに、戦略的なコラボレーションにかかる契約を締結しました。本契約締結に伴い、リテールにおける革新的な顧客体験の創出に向けた取り組みも開始してまいります。

2024年10月の発表<sup>[1]</sup>以降、両社は、ChatGPT Enterprise<sup>[2]</sup>の全行員利用に向けた実証、製品仕様のアップデートを重ねてまいりました。今回、その成果を踏まえ、戦略的なコラボレーションにかかる契約を締結し、実証段階から本格的な運用段階へと移行します。

本契約締結により、2026年1月以降、三菱 UFJ 銀行の全行員約35,000人がChatGPT Enterpriseを日常業務で利用ができるよう順次展開し、社内文書作成・調査対応・顧客対応・分析業務など、幅広い業務において効率化と高度化を図ります。行員一人ひとりがより付加価値の高い判断・企画・お客さまとの対話に注力できる環境を段階的に整えてまいります。

また社内全体へのAI浸透をさらに加速させるために、両社はプロジェクトチームを立ち上げます。MUFG全社AI浸透運動の”Hello, AI @MUFG<sup>[3]</sup>”への教育・研修プログラムやサポートの提供を通して、自らAI活用推進ができ、組織の改革に取り組める専門人材=AIチャンピオンの育成においても両社で連携してまいります。

加えて、今回の戦略的なコラボレーションにより、戦略、プロダクト、お客さま向けサービス、の三軸で四半期ごとの戦略的なビジネスレビューの取り組みを行います。まず、MUFGのAI戦略について最新技術動向にあわせたレビューを実施してまいります。プロダクト面においては、OpenAIの最新モデルや機能をいち早くMUFGが利用し、実装を開始できるようになります。加えて、OpenAIのスペシャリスト集団とお客さま向けサービスの共創に取り組んでまいります。

MUFGはこの取り組みを通じて、スローガンとして掲げる「AI-Nativeな企業」への変革を着実に推進し、グループ全体のデジタル基盤を飛躍的に強化してまいります。

本契約締結に伴い、リテールにおける革新的な顧客体験の創出に向けた取り組みも開始します。リテールのサービスブランド「エムット」において、AIが一人ひとりの暮らしや価値観に寄り添い、日常の“お金のあれこれ”をスマートにサポートし、誰もが自然体で利用できる顧客体験の提供を実現してまいります。

具体的には、次の4つの施策の検討を進めてまいります。

① AI コンシェルジュ in MUFG Apps

MUFG が提供するグループ各社のアプリに最新の AI を搭載し、質問への回答にとどまらず、ご利用いただくほどにパーソナライズされたサポートを行う「AI コンシェルジュ」を実装してまいります。将来的には各アプリのデータを統合し、AI がお取引全体を把握したうえで、どのアプリからも的確なご提案が可能となります。

先ずは、来年度に開業予定のデジタルバンクへの実装を予定しており、AI-native なデジタルバンクを目指してまいります。

② 申込専用 AI チャット「エムットクイックスタート」

MUFG の特設ページに設けた AI レコメンデーションと AI チャットを通じて、MUFG 各社の口座開設やサービスのお申し込みを丸ごとサポートするサービスを実装してまいります。「エムット」の様々なサービスの中から、お客様のご要望にあった「サービス」をご案内し、お得なプログラムのレコメンドも含めて、初めての方にも分かりやすく、安心してエムットをスタート頂ける仕組みを構築してまいります。

③ Apps in ChatGPT<sup>[4]</sup>連携

OpenAI が 10 月に発表した「Apps in ChatGPT」への連携を検討してまいります。ChatGPT の仕組みに MUFG 各社のアプリ等を接続し、お客様の状況に応じた家計管理や資産運用のご相談を ChatGPT との対話の流れの中で自然に行える、新しい金融体験の提供を目指してまいります。

④ Agentic Commerce<sup>[5]</sup>への対応

ChatGPT 上で商品の検索から購入まで完結できるサービスのコマース規格(Agentic Commerce Protocol) に対応し、ChatGPT 上で販売業者が連携する決済手段に、MUFG の各種決済サービスの実装を目指してまいります。

MUFG と OpenAI は、両社の強みとリソースを最大限に活用し、金融サービスのイノベーションと社会への貢献を牽引し、持続可能な未来を見据え、世界をリードする金融×AI の新たなスタンダードの確立を目指してまいります。

[1] OpenAI 社との生成 AI を用いた金融業務の高度化・効率化の取り組み開始について

[https://www.mufg.jp/dam/pressrelease/2024/pdf/news-20241015-001\\_ja.pdf](https://www.mufg.jp/dam/pressrelease/2024/pdf/news-20241015-001_ja.pdf)

[2] <https://chatgpt.com/ja-JP/business/enterprise/>

[3] MUFG 全社 15 万人を対象に 25 年度より開始した全社 AI 浸透イベント。全社員が当たり前に AI を使いこなすことを目指す取り組み。

[4] <https://openai.com/ja-JP/index/introducing-apps-in-chatgpt/>

[5] <https://openai.com/ja-JP/index/buy-it-in-chatgpt/>

以 上