2026 年 9 月 14 日
株式会社ヘッドウォータース
(コード番号：4011 東証グロース)

ヘッドウォータースとヘッドウォータースコンサルティング、りそな銀行・埼玉りそな銀行の新たなテレビ窓口サービスのシステム開発を担当

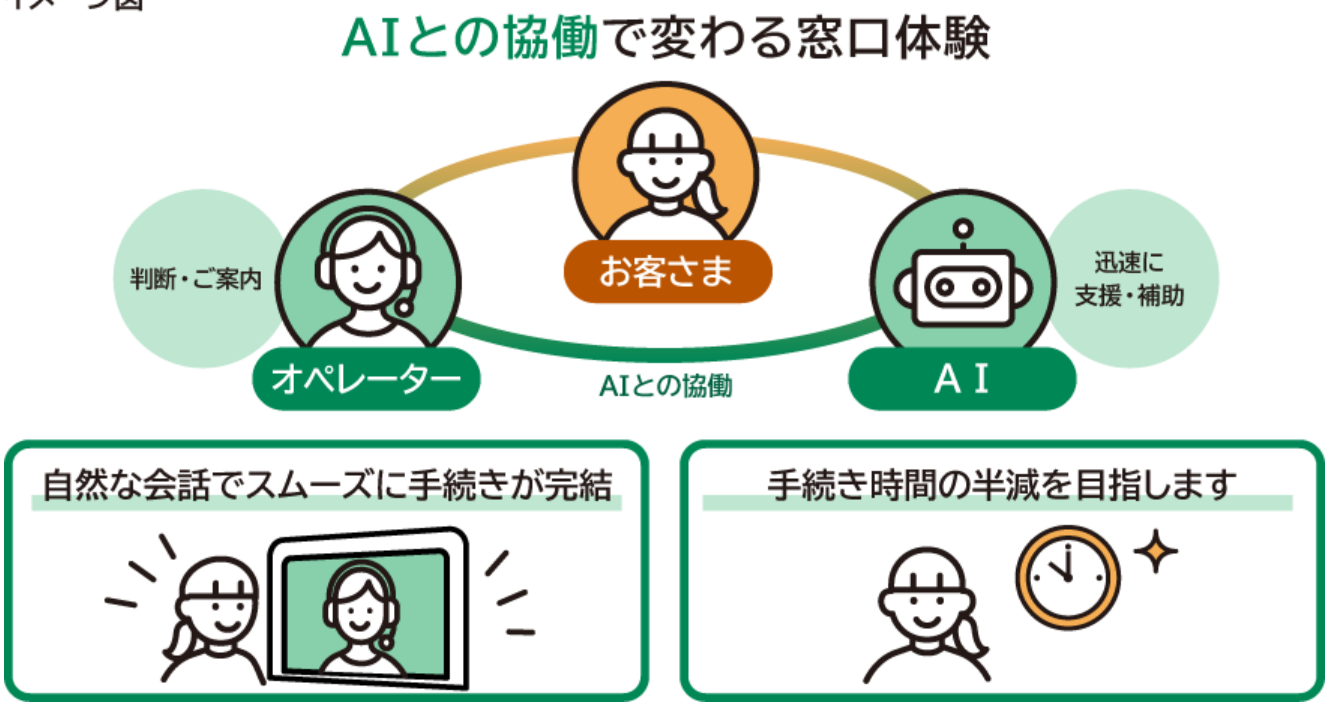
～ 人と AI が協働する「Human-in-the-Loop」型サービスの実現を支援 ～

AI プラットフォーム事業を手がける株式会社ヘッドウォータース（本社：東京都新宿区、代表取締役：篠田 庸介、以下「ヘッドウォータース」）と株式会社ヘッドウォータースコンサルティング（本社：東京都新宿区、代表取締役：加藤 健司、以下「ヘッドウォータースコンサルティング」）は、株式会社りそな銀行（本社：大阪市中央区、社長：千田 一弘、以下「りそな銀行」）および株式会社埼玉りそな銀行（本社：埼玉県さいたま市、社長：篠藤 愼一、以下「埼玉りそな銀行」）が 2026 年 9 月 14 日より対象店舗へ導入する、人と AI が協働する新たな窓口サービスのシステム開発を担当しました。

本サービスは、人による柔軟な応対と AI による迅速な支援を融合した「Human-in-the-Loop」の考え方を取り入れた新たなテレビ窓口サービスモデルです。お客さまは書類への記入を行うことなく、オペレーターとの会話や画面表示内容の確認を通じて手続きが完了します。

本サービスの導入により、従来のテレビ窓口サービスで平均約 30 分を要していた手続き時間を、約 15 分程度まで短縮することを目指します。

イメージ図



■ **背景：金融窓口が抱える課題**

近年、金融機関における AI 技術の活用は進んでいますが、金融手続はお客さまごとにご事情やご要望が異なるため、定型的なチャットボットや音声応答のみでは十分に対応できないケースが存在します。また、スマートフォンやパソコンによる非対面完結型サービスでは、人による相談やサポートを希望するお客さまのニーズに応えることが難しいという課題もあります。

こうした課題に対し、ヘッドウォータースとヘッドウォータースコンサルティングは、テレビ窓口という「人による対応」を前提としながら、AI の支援によって対応の速度と品質を高めるという方向性でシステムを設計しました。

■ **サービスの特徴**

1. 自然な会話による手続き・書類記入不要

   新しいテレビ窓口では、お客さまとオペレーターの会話内容をもとに AI が必要事項を整理・取得します。お客さまは紙の書類へ記入する必要がなく、画面上の内容を確認することで手続きが完了します。

2. 人の判断力と AI の処理能力を組み合わせた「Human-in-the-Loop」型サービス

   オペレーターが対話を担当しながら、AI がリアルタイムで案内や情報整理を支援します。人ならではの柔軟な判断・応対力と、AI の迅速な処理能力を融合することで、複雑な手続きにも対応できます。

3. 手続き時間の大幅短縮

   AI が手続きに必要な事項を整理することで応対を効率化し、従来平均約 30 分かかっていた手続きを約 15 分まで短縮することを目指しています。お客さまの利便性向上だけでなく、創出した時間を相談や提案などの付加価値提供に充てることも狙いです。

■ **当社グループの役割**

ヘッドウォータースとヘッドウォータースコンサルティングは、高い技術力と、エンタープライズ向けの AI 実装における知見を活かして、要件定義から設計・開発・テストまでを一気通貫で担当し、人による安心感と AI による利便性を両立する窓口体験の実現を支援しました。

■ **今後の展望**

ヘッドウォータースとヘッドウォータースコンサルティングは、本取り組みを通じて、人と AI がそれぞれの強みを活かして協働する Human-in-the-Loop 型のサービスモデルの社会実装を支援してまいります。今後も、金融機関のお客さま一人ひとりに寄り添った窓口体験の実現に向け、りそな銀行および埼玉りそな銀行との協働を継続してまいります。

以上

■ **参考情報**

- ヘッドウォータースは、金融庁・FDUA 共催イベントにて生成 AI の金融実務適用を評価する立場として協賛企業賞を授与～FIN/SUM 2026『第 4 回金融データ活用チャレンジ 表彰式』～
  https://www.headwaters.co.jp/news/fduaaifinsum_20264.html

■ **商標について**

記載されているイベントなどの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

■ **会社情報**

会社名：株式会社ヘッドウォータース
所在地：〒163-1304　東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー 4 階
代表者：代表取締役　篠田 庸介
設　立：2005 年 11 月
URL　：https://www.headwaters.co.jp/

会社名：株式会社ヘッドウォータースコンサルティング
所在地：〒163-1304　東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー 4 階
代表者：代表取締役　加藤 健司
設　立：2022 年 2 月
URL　：https://consulting.headwaters.co.jp

■ **本件のお問い合わせ先**

株式会社ヘッドウォータース
メール：info@ml.headwaters.co.jp