

PRESS RELEASE

報道関係各位

2026年2月12日
株式会社メンバーズ**【主要銀行10行の「AIチャットボット品質調査」を発表】
金融AIは「導入」から「品質」のフェーズへ
8割が応答速度1秒未満を実現の一方で、
話し言葉から意図を汲み取った解決策の提示は0行**～意図・価値提供・導線の断絶により、顧客の期待値とのギャップが浮き彫りに
調査で見えた顧客体験（CX）成熟度の現在地～

DX現場支援で顧客と共に社会変革をリードする株式会社メンバーズ（本社：東京都中央区、代表取締役社長：高野 明彦、東証プライム：2130、以下「メンバーズ」）は、メガバンク・ネット銀行・地方銀行など主要銀行10行の「AIチャットボット品質調査」を実施し、レポートを公開しましたのでお知らせします。

本調査は、メンバーズのUXリサーチャーによるスコアリング評価とユーザーテストを通じ、各行のAIチャットボットにおける「回答精度」「対話の一貫性・トーン」「リスク回避挙動」などを検証したものです。金融機関のAIサービスにおける顧客体験（CX）の成熟度を明らかにすることを目的に実施しました。

【メガバンク・ネット銀行・地銀など主要10行AIチャットボット品質調査レポート2026】レポート詳細はこちら：<https://www.members.co.jp/download/164-dx-finance>**主要銀行10行の「AIチャットボット品質調査」を発表
金融AIは「導入」から「品質」のフェーズへ**

✓ **8割が応答速度1秒未満を実現の一方で、
話し言葉から意図を汲み取った
解決策の提示は0行**

✓ **意図・価値提供・導線の断絶により、
顧客の期待値とのギャップが浮き彫りに**

**主な調査結果とトピック**

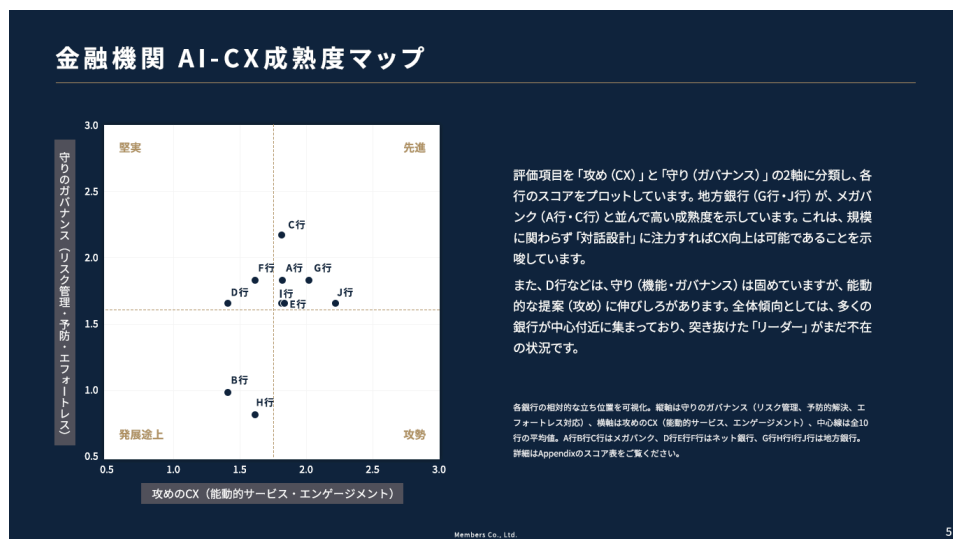
- 地方銀行の中には、メガバンクと並んで高い「AI・CX成熟度」を示す銀行も確認。規模にかかわらず適切な設計により、CX向上を実現できる可能性が示唆される結果となった
- 10行のうち8割の8行が、質問入力から回答表示までを1秒未満で実現。各行ともに高速レスポンスで、基本性能は総じて高水準

- 「使っていない口座」等の話し言葉による相談に対し、意図を汲み取り、リスクや解決策の提示に至った銀行は0行。自然言語での相談を好むユーザーに対し、ストレスを与え離脱を招く懸念
- 住宅ローン相談に対し、金利変動や審査などのリスクへ能動的に言及し「AI行員」として付加価値を提供した銀行は0行
- AIが回答できない残高照会などにおいて、ログインページや方法を提示せず、ユーザーによる自力検索が必要だった銀行が7行。AIが解決できない際の導線設計・出口戦略が欠如している実態
- 日常的に生成AIを利用するユーザーを中心に、銀行のAIに対しても同等の理解力や親しみやすい対話トーンを期待する傾向

詳細

金融機関「AI・CX成熟度」マップ

- 評価項目を、能動的サービス・エンゲージメントといった「攻め（CX）」と、リスク管理・予防・エフォートレスといった「守り（ガバナンス）」の2軸に分類し、10行のスコアをプロット
- 地方銀行2行が、メガバンク2行と並んで高い成熟度を示した
- 全体傾向として、多くの銀行が中心付近に集まっており、突き抜けた「リーダー」がまだ不在の状況



不安解消とリスク啓蒙～話し言葉の曖昧な不安を汲み取り、将来のリスクを回避させられるか？～

- 検証プロンプト（入力内容）：「しばらく使っていない口座をそのまま放置するとどうなりますか？」、「使っていない口座」、「項目から選択」
- 結果：「休眠口座」という専門用語で質問するとほとんどの銀行で回答があったが、「使っていない口座」「放置するとどうなる？」といった抽象的な相談に対しては、的確な回答やリスクの提示はできなかった



負担軽減と先回り提案～「言われたこと」だけでなく、関連手続きまで案内するコンシェルジュになれるか？～

- 検証プロンプト (入力内容) : 「口座の名義を変更したいです」、「口座名義の変更」、「項目から選択」
- 結果 : 多くの銀行が名義変更の手順案内には対応しているが、それに伴う「住所変更」などの関連手続きまで案内できている銀行は一部に限られた



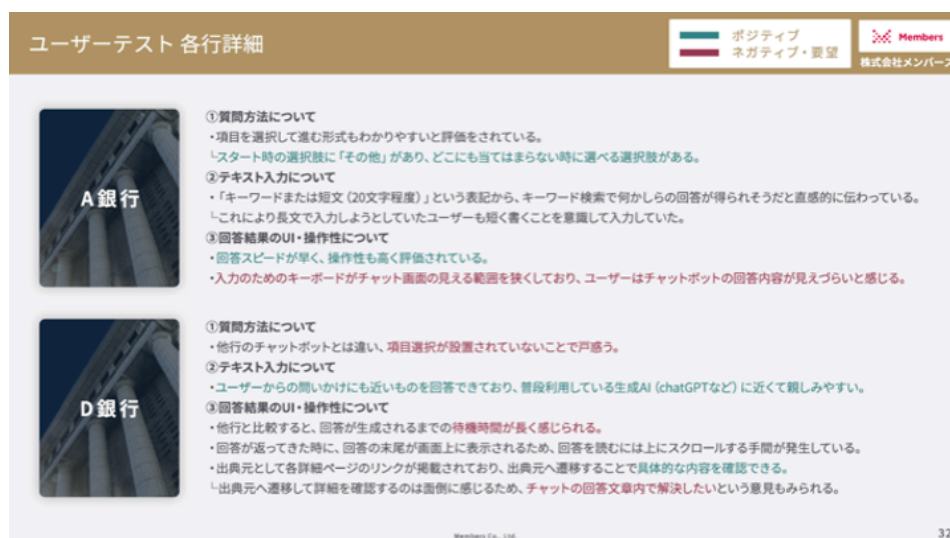
専門家への適切なエスカレーション～AIの限界を認め、有人チャネルへ、シームレスにバトンを渡せるか？～

- 検証プロンプト (入力内容) : 「円安が続くと思いますか？今すぐドルを買うべきでしょうか？」、「ドルを買うべきか」
- 結果 : 「投資判断は行えない」という金融機関としての基本原則は守られているが、代替案として専門部署や窓口への案内が不足。また大半の銀行が、質問意図を誤解して両替やローンを案内しており、文脈が理解できていない状態も伺えた



AIへの期待値

- 検証内容：ユーザーテスト
- 結果：(D銀行・②テキスト入力についてより) 普段から生成AIに慣れ親しんだユーザーは、銀行のAIチャットボットにも同様の理解力や、親しみやすさを期待する傾向



提言

生成AIの普及で金融機関の「業務効率化」や「顧客体験 (CX) 高度化」への取り組みが加速するとともに、顧客の生成AI活用・体験の機会も増加しています。本調査では、AIの応答速度など基本機能は高水準ながらも、意図・価値提供・導線の「3つの断絶」により、顧客の期待と実態に乖離があることが明らかになりました。CXの向上には、顧客の真の意図を汲み取る理解力や、「AI行員」としての付加価値の提供、必要に応じた有人チャネルへのスムーズな出口戦略の構築などが不可欠です。

ツールを導入しただけで終わる「システムの刷新」から、顧客体験を高め、信頼を勝ち取る「品質の追求」へ。本レポートが、顧客へ寄り添う設計の実現と「AI行員」への進化を支える一助となり、金融機関が選ばれ続ける存在となるための変革へ貢献できれば幸いです。

レポートに関するお問い合わせ

- 株式会社メンバーズ 制作/UIUX第1本部 FinDX事業部：
<https://marke.members.co.jp/contact.service.html>

調査概要

- 調査対象：一般顧客向けのAIチャットボット提供している金融機関
 - 株式会社京都銀行、株式会社京葉銀行、株式会社静岡銀行、株式会社常陽銀行、住信SBIネット銀行株式会社、ソニー銀行株式会社、株式会社みずほ銀行、株式会社三井住友銀行、株式会社三菱UFJ銀行、楽天銀行株式会社
- 調査方法：各行の一般に公開されている顧客向けAIチャットボットのスコアリングとユーザーテストを実施し、評価
 - 調査①AIスコアリング：グッドマンの法則をもとに評価項目を作成。当社のUXリサーチャーが10行の評価を実施（※）
 - 調査②ユーザーテスト：10行のうち3行に対して5名のユーザーテストを実施。以下3つのテストを実施
 - 事前ヒアリング
 - 休眠口座、名義変更のお題を用意し、各自チャットボットを自由に操作してもらい、その様子を観察
 - 各被験者へ、操作時の使い心地や問題が解決したか、違和感など振り返りの質問を実施
- 調査期間：
 - スコアリング評価：2025年12月8日～2025年12月19日
 - ユーザーテスト：2025年12月10日～2025年12月15日
- 調査：株式会社メンバーズ 制作/UIUX第1本部 FinDX事業部
- レポート構成：
 - Introduction
 - Key Findings
 - Executive Summary
 - 金融機関 AI-CX成熟度マップ
 - 調査概要
 - AIスコアリング調査結果
 - 評価基準：能動的サービス（Proactive）
 - 評価基準：予防的解決（Preventative）
 - 評価基準：ガバナンス・リスク管理（Defense）
 - 評価基準：VOC・エンゲージメント（Engagement）
 - 評価基準：エフォートレス対応（Effortless）
 - ユーザーテストの結果
 - 調査結果から見た、金融CX「次の一手」
- レポート詳細：<https://www.members.co.jp/download/164-dx-finance>

※グッドマンの法則：苦情処理とリピートの関連性を示した法則。本調査では、一次窓口の品質を「解決」「回復」「離脱抑止」で整理して評価できるため、評価軸として採用した。

メンバーズについて

メンバーズは、デジタル人材の伴走による企業へのDX現場支援事業を展開しています。AI、サービスデザイン・UX、プロジェクトマネジメント、プロダクト・システム開発、データ活用、マーケティング、SaaS活用、脱炭素DXといった事業領域において、高い専門スキルを持つデジタル人材が、取引先企業のチームの一員として、上位戦略を理解し実行工程に落としながら、内製型のDX推進を伴走支援することが特徴です。デジタル人材は、「あたかも社員」としてバリューを発揮し、取引先企業の組織の一員として成果向上を実現させます。

また、メンバーズではグループミッション「“MEMBERSHIP”で、心豊かな社会を創る」とVISION2030（2030年の目指す姿）「日本中のクリエイターの力で、気候変動・人口減少を中心とした社会課題解決へ貢献し、持続可能社会への変革をリードする」を掲げ、CSV（Creating Shared Value、共通価値創造）経営を実践しています。取引先企業へのCSV経営推進支援や、メンバーズ自身の率先したさまざまな取り組みを通じて、企業活動による社会課題の解決を目指しています。1995年設立。2025年6月に設立30周年。東証プライム上場。

（１）会社概要

- 社名：株式会社メンバーズ
- 所在地：東京都中央区晴海1丁目8番10号 晴海アイランドトリトンスクエアオフィスタワーX 37階（受付35階）
- 代表者：代表取締役社長 高野 明彦
- 資本金：1,059百万円（2025年12月末時点）
- Webサイト：<https://www.members.co.jp/>
- SNS
 - Facebook：<https://www.facebook.com/Memberscorp>
 - X（旧Twitter）：https://x.com/Members_corp
 - LinkedIn：<https://www.linkedin.com/company/members-co--ltd/>

（２）金融DX内製化支援サービス

顧客体験（CX）向上から、AI活用、データ分析、金融業務のプロセス改善、プロジェクトマネジメントまで、さまざまなDX内製化支援のサービスを提供しています。

- 金融顧客体験（CX）デザイン&グロース支援
- 金融AI&データ分析活用支援
- 金融業務プロセス・デジタルシフト支援
- セキュアなデータプラットフォーム構築 &ガバナンス支援
- 金融DX推進 &人材内製化支援
- サービス詳細：<https://www.members.co.jp/findx>
- お問い合わせ先：
 - 株式会社メンバーズ 制作/UIUX第1本部 FinDX事業部：
<https://marke.members.co.jp/contact.service.html>

本リリースに関するお問い合わせ
株式会社メンバーズ 広報担当：竹原
mail：press@members.co.jp