

2026 年 9 月 28 日

各 位

株式会社北洋銀行

AI を活用した「混雑予測モデル」の開発・構築について

～店頭の混雑予測をお客さまと共有し「待ち時間」削減を目指します～

北洋銀行（頭取 津山博恒）は行内データ等を活用して店頭および店舗内 ATM の混雑状況を AI で予測する「混雑予測モデル」を独自に開発・構築しました。

従来は過去の経験に基づき混雑予想を行い、全店共通の「店頭混雑予想カレンダー」を掲出しておりましたが、精度を向上させるため、AI に過去の「お客さまの呼出し発券記録」「ATM の取引履歴」「天気情報」等を学習させることで、従来よりも精度の高い店舗別の混雑予測が可能となりました。

店頭の混雑を示す「AI 混雑予測カレンダー」をお客さまと共有することで「お客さまの待ち時間の短縮」「来店されるお客さま数の平準化」「人員配置の適正化（職員のシフトや休暇取得時の人員配置など）」が期待されます。

当行は今後も、お客さまサービスの向上と店舗運営効率化に向けて、より一層取り組んでまいります。

新たに店頭掲示する カレンダー	「AI混雑予測カレンダー」(店頭混雑予測)
運用開始日	2026年10月1日(木)
カレンダーの特徴	<主な特徴> 1. AIを活用した「混雑予測モデル」 2. 店舗別に混雑日を予測 3. 高精度の予測 ～ 「混雑予測モデル」の精度(AUC)は0.89 4. 独自開発でモデル構築 ※ 混雑予測モデル 過去数年間の「お客さまの呼出し発券記録」などから、その店舗の曜日毎、時間帯毎の標準的な混雑の傾向を算出し、そこに「月」「曜日」「給料日」「年金支給日」といった特殊要因をAIに学習させ、店舗別・日別の混雑状況の予測を算出するものです。 ※ AUC (Area Under the Curve) 機械学習の分類モデルが「正解」と「間違い」を見分けられるかを測る指標。 AUCの値は1.0に近いほど優秀なモデル。
期待されるメリット	1. 来店されるお客さまの平準化 お客さまは混雑していない時間を見定めて来店することが可能となり窓口での待ち時間の短縮を目指します。 2. 業務効率化・人員配置の適正化 混雑日にシフト勤務などのパート職員の適正配置を行うことで、より待ち時間が短くなることや閑散日におけるルーチン業務の集約など作業効率を高めていくことを目指します。

以上

《北洋銀行グループ 経営理念》

お客さま本位を徹底し、多様な課題の解決に取り組み、北海道の明日をきりひろく

<「AI 混雑予測カレンダー」のイメージ>

