Press Release

2026 年 10 月 13 日

株式会社オプロ

オプロ、手続き業務に特化した AI エージェント基盤「マドレス」を提供開始

公共・金融の手続きから展開へ。
AI エージェントが、申請前の「惑い・迷い」をなくし、申請まで導く

株式会社オプロ（本社：東京都中央区、代表取締役社長：里見 一典、以下「オプロ」）は、手続き業務に特化した AI エージェント基盤「マドレス」を 2026 年 10 月 13 日から提供開始することを発表します。第一弾として公共機関・金融機関向けに提供し、順次対象を広げていきます。

「マドレス」は、住民や顧客が申請前に抱える「どの手続きか、何が要るか、どこへ出すか」という迷いを、AI エージェントが解消する仕組みです。相談内容から当てはまる手続きと必要書類、申請先を示して電子申請へつなぎ、把握した内容を案件として担当部門に引き継ぎます。窓口での確認や、部署ごとに同じ説明を繰り返す手間が減り、電子申請の利用拡大につながります。

オプロはこれまで、電子申請 AI プラットフォーム「カミレス」で申請の受付から審査・承認までのデジタル化を支援してきました。「マドレス」の提供により、申請前の相談から交付までの手続き全体に AI エージェントを組み込み、AI と人が協働する手続きを、行政と金融に広げていきます。



マドレス提供の背景

電子申請を導入する自治体は、市区町村の 7 割超に達しています (※1)。一方、デジタル庁の調査では、オンライン化された地方公共団体等の手続きでも、実際にオンラインで行われた件数は約 3 割にとどまります (※2)。ワンストップ窓口や書かない窓口の設置も進んでいますが、利用者の多くはいまも窓口に足を運んでおり、多くの窓口では紙の運用と部署ごとの説明し直しが続いています。

オンライン利用が進みにくい要因の一つと考えられるのが、当てはまる手続きや必要書類、申請先を利用者自身が特定しなければならないことです。例えば自治体では、引っ越しに伴う申請として、転入届、国民健康保険、児童手当、転校、車の住所変更などが別々の部署に分かれています。金融機関でも、相続や保険金の請求では口座や契約の種類ごとに手続きと必要書類が異なります。手続きを特定できない利用者は窓口や電話で確認を重ね、対象となる手続きに気づかなければ、申請機会を逃す可能性があります。

「マドレス」は、これまで利用者が自ら調べていた手続きの特定を、申請前の段階で AI エージェントが担います。オンラインで手続きを特定できずに止まっていた利用者を申請へ導き、窓口での紙の記入や差し戻しを減らします。

マドレスについて

「マドレス」は、地方公共団体、官公庁、金融機関（銀行、生命保険、損害保険）が相談窓口に置く、手続きに特化した AI エージェント基盤です。「マドレス」の AI エージェントは、Web 上で受けた相談から利用者の状況を確かめ、制度や商品の条件と照らし合わせて当てはまる手続きを導き出し、必要書類と入力内容を根拠とともに示して申請画面へつなぎます。手続き案内、本人確認、必要書類確認、入力支援、審査支援、通知といった役割ごとの AI エージェントを、業務に合わせて運用できます。ナレッジはマドレスへの登録に加え、Box や SharePoint 上の文書、Salesforce のレコードなど、外部サービスの情報も利用できます。AI 基盤には Amazon Bedrock を活用しています。

「マドレス」という名称には、手続きや業務の中で生じる「惑い・迷い」を「なくす（less)」という意味を込めています。

・サービスサイト： https://service.opro.net/madoless



マドレスの主な特長

1. 一つの出来事から、該当する手続きをまとめて案内する

AI エージェントは、利用者が尋ねた手続きに加え、同じ出来事で対象となる手続きを所管や商品、機関をまたいで示し、手続きごとの持ち物と期限を明記します。

2. 登録された資料の範囲で、根拠を示して回答する

AI エージェントは、マドレスに登録した申請書の様式、制度の要綱、約款、規程などに加え、Box や SharePoint 上の文書、Salesforce のレコードなど、外部サービスの情報をナレッジとして利用できます。指定した範囲で利用者に回答し、根拠となる資料を示します。回答範囲外の質問には、窓口や電話での相談を案内します。

3. 相談内容を案件として記録し、担当部門に引き継ぐ

利用者の状況、該当した手続きと必要書類、回答の根拠は案件として記録され、各担当部門に引き継がれます。相談の途中で AI エージェントから窓口担当者に対応が切り替わっても、利用者が同じ説明を繰り返す必要はありません。窓口担当者が聞き取りながら同じ画面に入力することもでき、紙の申請書への記入や転記を削減できます。回答と変更の履歴は記録として残り、監査への説明に活用できます。

4. 利用中の電子申請システムへつなぐ

「マドレス」は、相談で把握した内容をもとに利用者を既存の電子申請システムの申請画面へつなぎ、受付と審査は利用中のシステムで行えます。相談段階で扱う情報は手続きの特定に必要な範囲に限定し、本人確認や個人情報を伴う処理は、認証された申請画面や連携先システム側で行います。なお、オプロが提供する「カミレス」と組み合わせることで、相談で把握した内容が受付・審査へ引き継がれ、通知書の生成・配信まで一続きで処理できます。

阪南市でマドレスとカミレスの実証を開始

オプロは、参画している「大阪府行政 AI エージェントコンソーシアム」のマッチングにより、阪南市で「マドレス」と「カミレス」を組み合わせた行政手続きの実証を進めます。

・大阪府行政 AI エージェントコンソーシアム：
https://www.pref.osaka.lg.jp/o060020/senryaku_kikaku/ai-agent/gaiyou.html

今後の展開

オプロは今後、「マドレス」と「カミレス」の業務連携を進め、相談で把握した情報を受付・審査、通知までつなぐ仕組みを拡張していきます。また、Salesforce 上の AI エージェントや Agent アクションを「マドレス」から活用するなど、AI エージェント間の連携を広げるとともに、Salesforce の AgentExchange への掲載も予定しています。さらに、クラウド、業務コンサルティング、システム構築、BPO などのパートナー企業との連携を通じ、導入・業務設計・運用を支援する提供体制を拡充していきます。

パートナー企業からのコメント

株式会社セールスフォース・ジャパン
専務執行役員 アライアンス事業統括本部 統括本部長　浦野　敦資 様

各種手続きや申請前の『迷い』を AI で解消する『マドレス』は、行政や金融機関の手続き DX における大きな一歩になると確信しています。Salesforce Platform 上で稼働、提供いただいている『カミレス』との連携、さらには将来的な AgentExchange での AI Agent 間連携を見据え、オプロ様と共に新たな業務価値が創出されることを強く期待しております。

Salesforce、AgentExchange などは Salesforce.com, inc.の商標です。

パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社 様

パーソルビジネスプロセスデザインは、AI を活用した業務の「ゼロ化」を通じて、人が本来向き合うべき判断や価値創出に集中できる世界を目指しています。「マドレス」が、利用者の迷いを解消し、より円滑で質の高い手続き体験の実現に貢献することを期待しています。

株式会社オプロ

オプロは「make IT simple」のミッションのもと、お客様の新たなビジネスや価値の創出を支援し

ます。「Less is More」を開発指針とし、データオプティマイズソリューション・セールスマネジメントソリューションを通して最適なサービスを提供しております。そして、真のカスタマーサクセスを実現すべく、サービスを更に進化させてまいります。

・https://corp.opro.net/

※1　総務省「自治体 DX・情報化推進概要」（令和 7 年 12 月公表、令和 6 年 4 月 1 日現在）。

※2　デジタル庁「行政手続等の調査結果概要」（令和 7 年 7 月 22 日）。オンライン化された手続きのうち実際にオンラインで処理された件数の割合。地方自治体独自の手続きは含まない。

※　本リリースには、今後の提供予定・拡張構想を含む内容があります。提供時期・対応範囲は変更となる場合があります。

■ 本件に関するお問い合わせ先 ■
株式会社オプロ（東京都中央区京橋 2-14-1 兼松ビルディング 9F）
お問い合わせ先：https://corp.opro.net/contact/media.html（広報チーム）