

2025 年 2 月 12 日

碧海信用金庫が NTT データの生成 AI 活用サービスを導入 ～LITRON[®] Generative Assistant on finposs[®]による問い合わせ対応の高度化を実現～

碧海信用金庫
株式会社NTTデータ

碧海信用金庫と株式会社NTTデータ(以下:NTT データ)は、碧海信用金庫の業務効率化や生産性向上といった課題の解決に向け、2025 年 2 月 3 日より、NTTデータの生成 AI サービス「LITRON[®] Generative Assistant on finposs[®]」(以下:本サービス、^{注1})を導入しました。本サービスは、金庫独自の情報を文書ストアと呼ばれる領域に格納し、その情報をもとに回答を生成できる RAG (^{注2}) の機能を有しており、毎日約 4,000 件発生する金庫内の問い合わせへの回答を効率化します。FISC 準拠の高いセキュリティ基準を満たしているため、金融機関が保有する規程・要領といった機密情報をセキュアに格納、入力することが可能であり、本特長を生かし、問い合わせ対応だけでなく、文章の作成や検索等の幅広い用途に生成 AI を活用する予定です。

碧海信用金庫と NTT データは、安心・安全に利用できる高信頼な生成 AI サービスを通じて、業務効率化や顧客サービスの向上を図ります。さらに今後、融資稟議書や補助金申請書の作成など、金融機関で求められるサービスを幅広く共創することで信用金庫業界のさらなる成長および地域の持続的な発展に貢献します。

【背景】

金融業界における生成 AI の活用は、デジタル化の波をさらに加速させています。NTT データは、生成 AI を活用する際に金融機関が直面するセキュリティ確保やハルシネーション対策(^{注3})等の課題を解決すべく、生成 AI 技術「LITRON Generative Assistant on finposs」を開発しました。本サービスは、NTT データの自然言語処理に関するノウハウを生かして開発した RAG である「LITRON Generative Assistant」と、金融機関をはじめとした高いセキュリティ基準を必要とする業種でも安心・安全に各種 AI サービスを利用できるプラットフォーム「finposs 基盤」を組み合わせた、生成 AI サービスです。導入企業に合わせた個別のチューニングを行うことができ、RAG としての精度を向上させることが可能です。

碧海信用金庫はこれまで主に業務効率化や生産性向上といった課題を抱えており、これらの課題を解決するソリューションとして本サービスの採用を決定しました。本サービスを採用したポイントとしては、「文書ストア」と呼ばれる金庫独自の情報を格納し、その情報をもとに回答を生成できる RAG の機能がある点や、回答精度の向上をするためのチューニングサポートを受けられる点が挙げられます。上記の点を踏まえ、本サービスでは他の生成 AI サービスと比較して、より実効性の高い生成 AI の活用を実現できるとの判断から、採用に至りました。

【概要】

碧海信用金庫において、金庫内の営業店から本部に対する問い合わせ業務、および、文章の作成や検索等の一般的な業務の中で本サービスを活用します。

(1) 問い合わせ業務の効率化

これまで、碧海信用金庫では、営業店の職員は、業務で不明な点が出た際に、本部担当部署へ電話で問い合わせたり、金庫内に散在する多くの文書から対象となる情報を手動で収集・整理したりすることで、回答を得ていました。

本サービスの導入により、質問者が知りたい内容を専用画面から入力するだけで、AI が自動的に質問者への回答を作成します。作成された回答には根拠となる文書の内容が併記されるため、質問者はただちに回答の正確性を確かめることができ、ハルシネーションの問題を回避できます。また、チューニングサポートの活用により回答精度を向上し、より高い精度で回答を得ることができます。

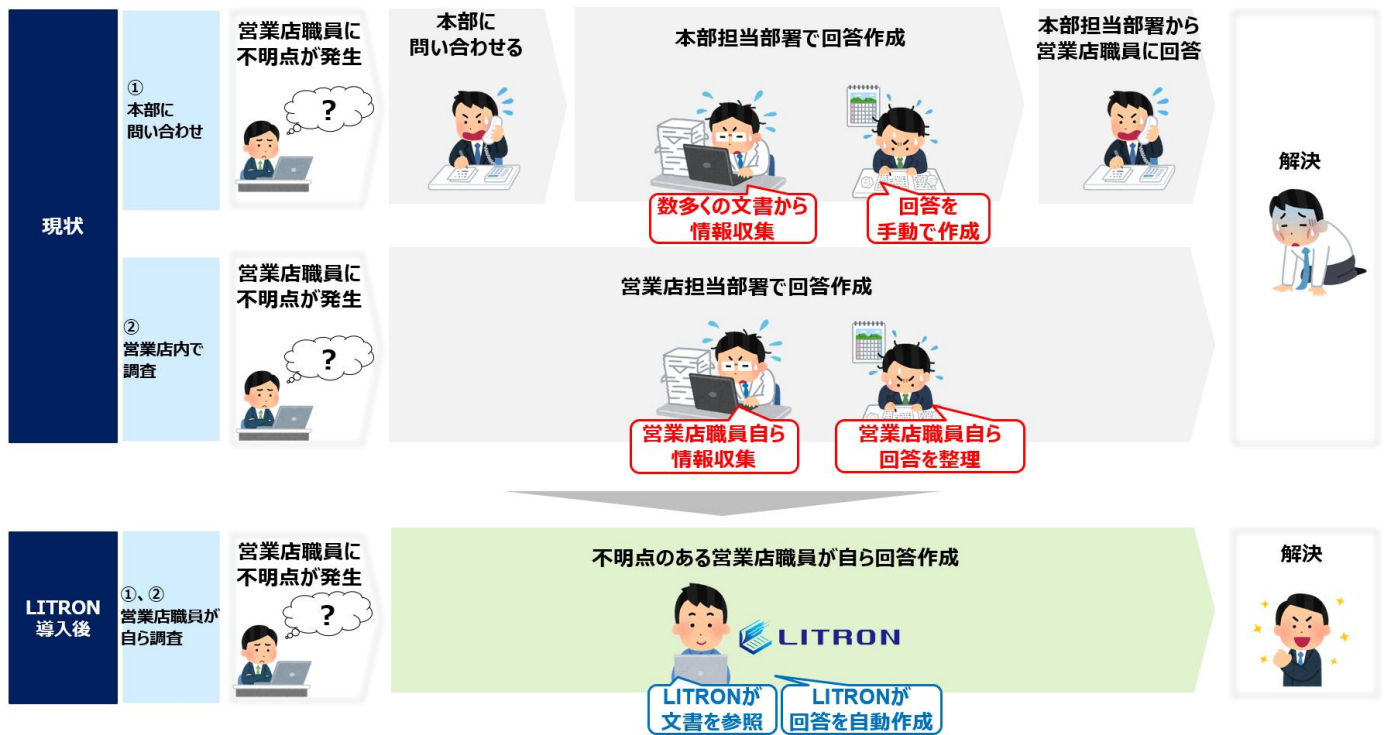


図1. 問い合わせ対応業務の現状と本サービス導入後のイメージ

(2) 幅広い業務での生産性向上

また、本サービスは、問い合わせ業務だけでなく、一般的な生成 AI の活用業務として知られている文章の作成や検索等の業務においても、同一サービス内でログインし直したり画面を切り替えたりすることなくシームレスに使える点が UX 上優れており、さまざまな業務用途に対して、利便性高く生成 AI を利用することができます。これにより、全職員に対しより多くの業務で生成 AI による生産性向上の効果を発揮します。

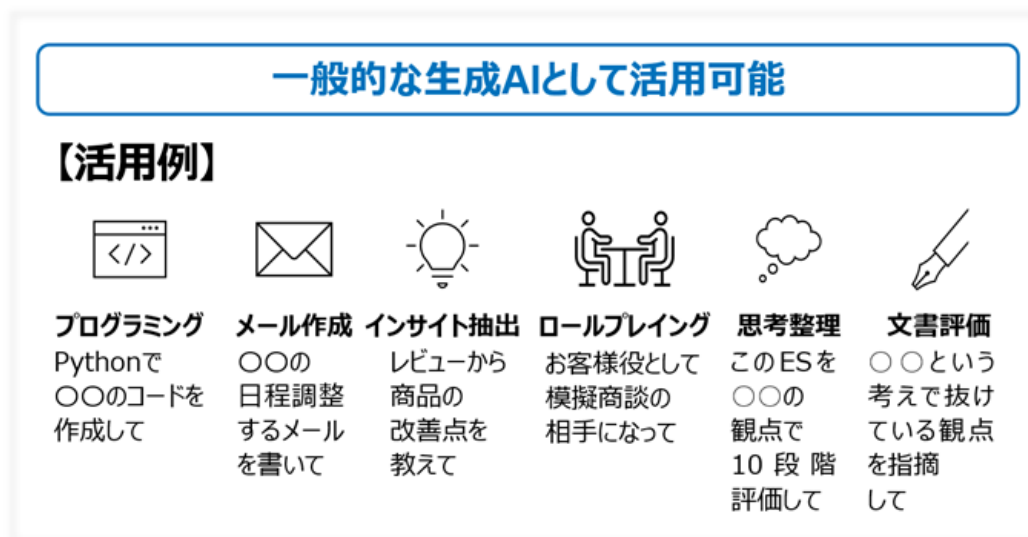


図2. 本サービスを用いた一般的な生成 AI としての活用例

(3) 全職員が常時、安心・安全に使える仕組み

碧海信用金庫では、株式会社しんきん情報システムセンターが提供する FTF クラウド接続サービスを活用して、インターネットから隔離されたイントラネット環境から本サービスへの安全な接続を実現し、全職員が普段利用している業務端末から直接本サービスを利用できるようにすることで、大幅な業務効率化を見込んでいます。

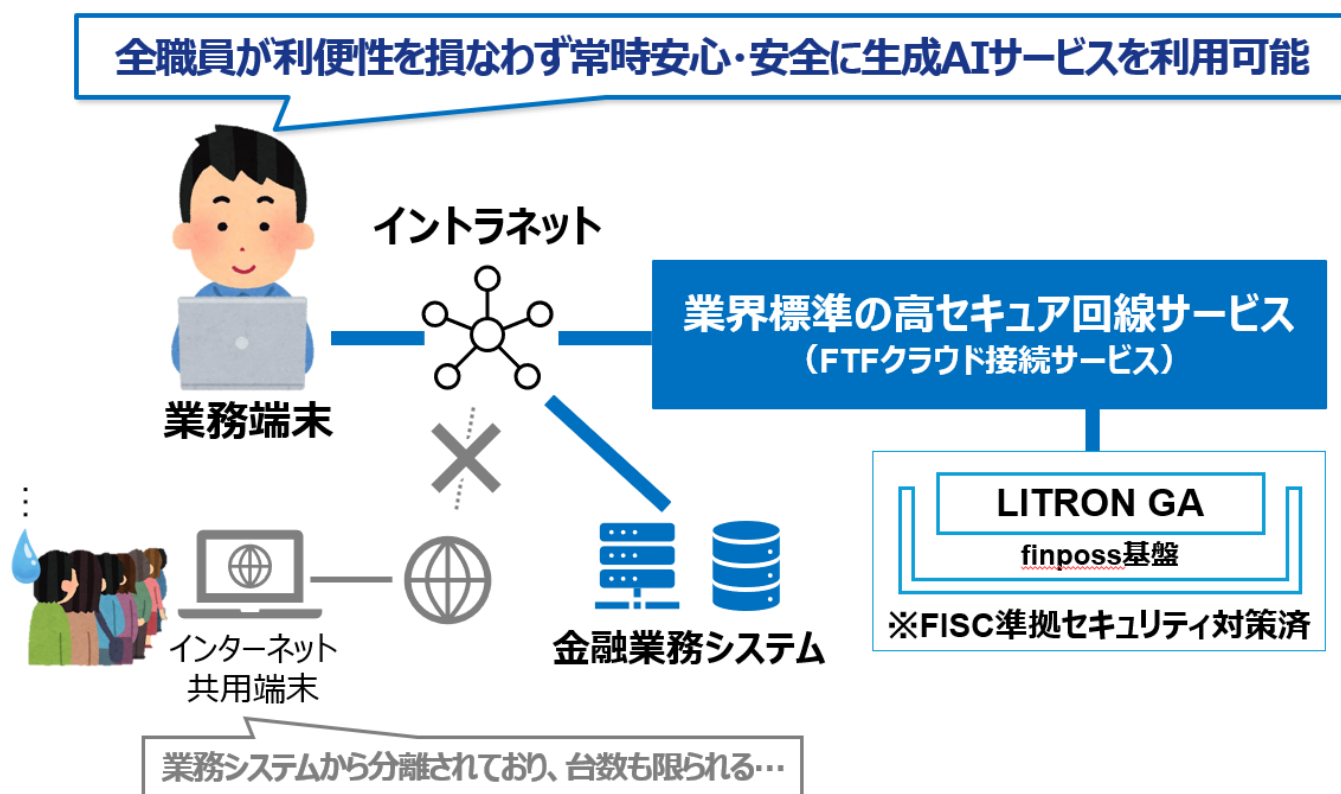


図3. 本サービスの利用方法

【今後について】

碧海信用金庫とNTT データは、生成 AI をはじめとする先進領域における連携を深めることで、業務のデジタル変革を推進します。また、「事務連絡・通達等の作成」や「各種業務に特化した資料(融資稟議資料／補助金申請等)の作成」といった高度ユースケース領域へ生成 AI の活用範囲を拡大していきます。碧海信用金庫とNTT データは、共にパートナーとして信用金庫業界の未来を切り拓くための革新的なソリューションを開発・展開し、信用金庫業界および地域社会の発展に貢献していきます。

(注1)「LITRON Generative Assistant on finposs」は、根拠のある回答と高いセキュリティを特長とする生成 AI サービスであり、業界を問わず幅広いお客さまの業務効率化を支援いたします。本サービスは FISC に準拠しており、金融機関をはじめとした高いセキュリティ基準を必要とされるお客さまでも、安心・安全に生成 AI をご利用いただけます。

(注2)「RAG」は、Retrieval Augmented Generation の略で、組織に蓄積された大量の業務文書・規定などの社内情報、外部の最新情報を活用する手段として、信頼できるデータを検索して情報を抽出し、それに基づいて大規模言語モデル(LLM)に回答させる手法です。

(注3)「ハルシネーション」は生成 AI が事実とは異なる情報や実際には存在しない情報を生成する現象です。これは「もっともらしい嘘」と呼ばれ、精密かつ信ぴょう性のある情報の中に誤った情報が混ざるため、業務利用において大きなデメリットになると考えられています。

＊「LITRON」は日本国内における株式会社NTTデータの登録商標です。

＊「LITRON Generative Assistant」は日本国内における株式会社NTTデータの登録商標です。

＊「finposs」は日本国内における株式会社NTTデータの登録商標です。

＊その他の商品名、会社名、団体名は、各社の商標または登録商標です。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社NTTデータ 第二金融事業本部 しんきん事業部 牧野、大川、大野 Tel:03-6717-8436 第二金融事業本部 デジタルバンキング事業部 斎藤、樋口 Tel:050-5547-6934	碧海信用金庫 デジタル戦略部 澤田、高橋 Tel:0566-77-8171
---	--