



CSAX

CREDIT SAISON AI Transformation





業務削減時間

累計 **161**万時間

内製開発チーム

3名→**200**名

紙使用量

102t 削減

クラウド活用率

80%

基幹系システムも含めた
聖域なき内製化

DX銘柄
2023、2024、2025 採用



日本DX大賞 2024
BX部門 優秀賞



Forbes CIO Award 2021
準グランプリ



日本クロステック CIO/CDOオブ・ザ・イヤー2024
特別賞





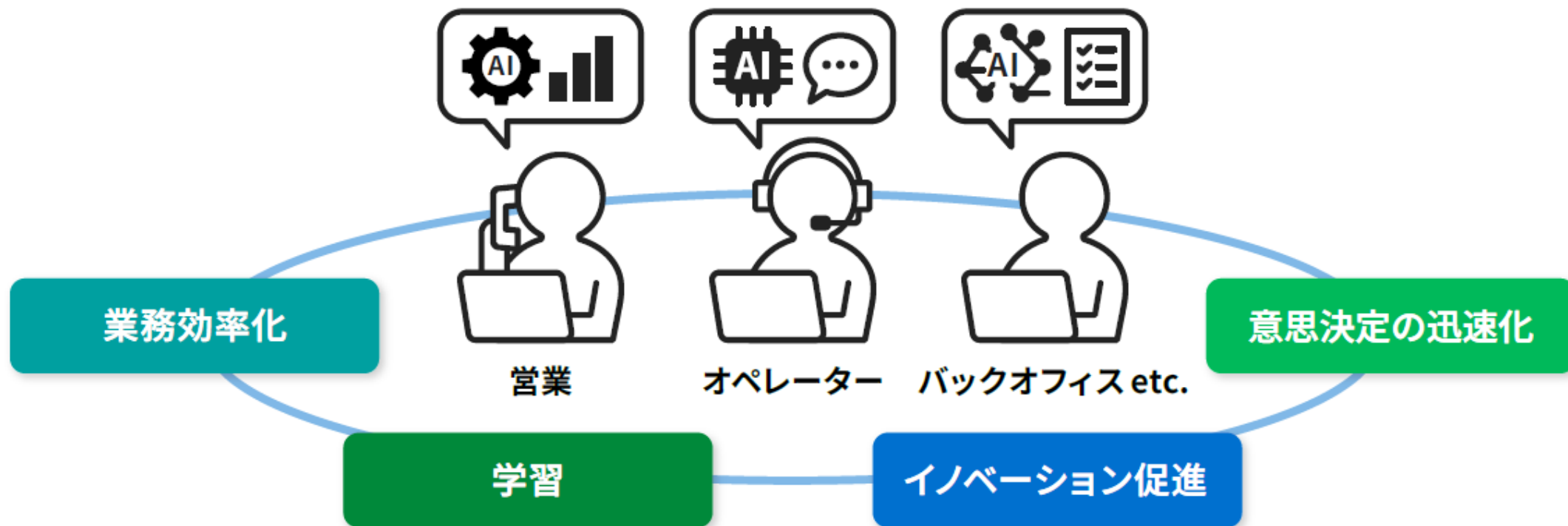
2025年9月 新たにCSAX戦略を始動



全社員 AIワーカー化

AIワーカー

AIを自然に使いこなし、日常の仕事をレベルアップする社員





CSAX#1 2025年6月～8月 ChatGPT Enterprise 試験導入

経営層と一部の役職者、希望者を対象にChatGPT Enterpriseを試験導入。

想定を上回る参加希望により、当初予定250名を超える**315名**でプロジェクトを始動。

CSAX#1 参加者

			参加者数
公募枠	プロジェクト参加希望者	年齢、役職条件なしで募集	271
推薦枠	取締役・執行役員	社長以下、全ての役員に配布	18
	統括部門長など	一部の部門長に配布	17
	事務局	CSAX CoEの組成	9

計 **315** 名

ChatGPT Enterprise導入により生まれた効果

※n=回答者数

定量効果

営業

n=31

月間削減 **827** 時間

1人当たりの削減時間 **26.7** 時間

資料のアウトライン構成や添削を頼むことで、論理的な表現に整えられ、資料の質が格段に向上。自信を持って、提出できる資料が作れるようになった。

管理部門

n=25

月間削減 **505** 時間

1人当たりの削減時間 **20.2** 時間

大量のマニュアルを読み込んで、確認を行っていた作業を依頼。短時間で要約、整理、次のアクションの提案まで貰えるため、助かっている。

オペレーション

n=34

月間削減 **232** 時間

1人当たりの削減時間 **6.8** 時間

研修動画の作成時、時間が取れず細部まで手が回らなかった。シナリオの土台を任せることで、研修内容を考えることに時間を割けるようになった。

定性効果

法務

n=15

新しいタスクや活動を完了する能力が向上したか？



企画・マーケティング

n=60

仕事がよりクリエイティブにできるようになったか？



IT/システム

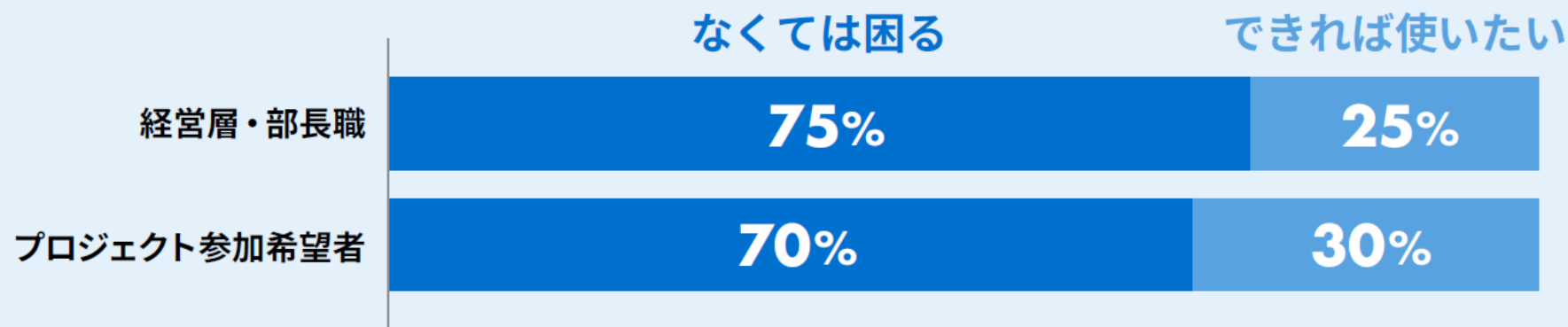
n=49

仕事の満足度が向上したか？



ライセンス配布者は生成AIが既に不可欠な状態。

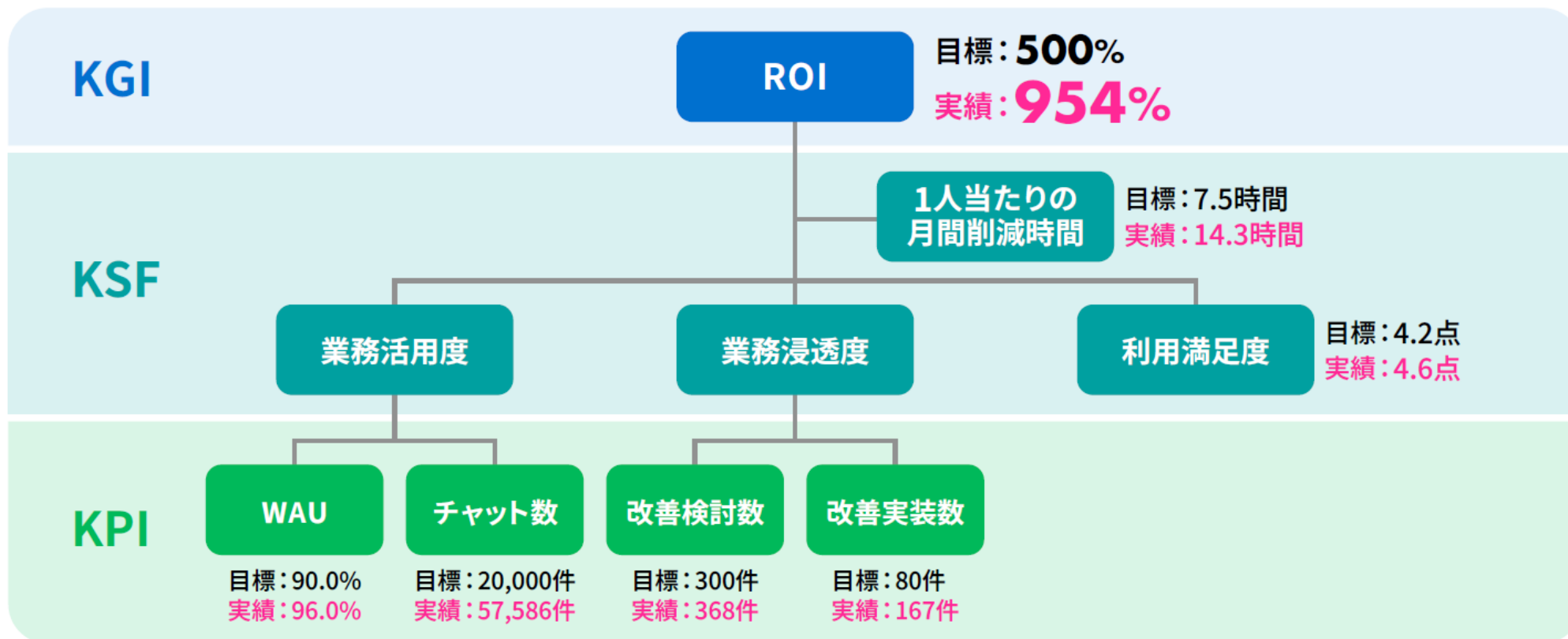
Q. 今後もChatGPT Enterpriseを使いたいと思いますか？



「なくても問題ない」、「不要」の回答は0%

プロジェクト参加希望者/n=163、経営層・部長職/n=28

ROI 500%以上・月間7.5時間以上の業務削減を目標に設定し、週次モニタリングを実施。
 約1カ月間で、すべての指標で目標を達成。ROI 954%と目標を大きく超える成果を実現しました。



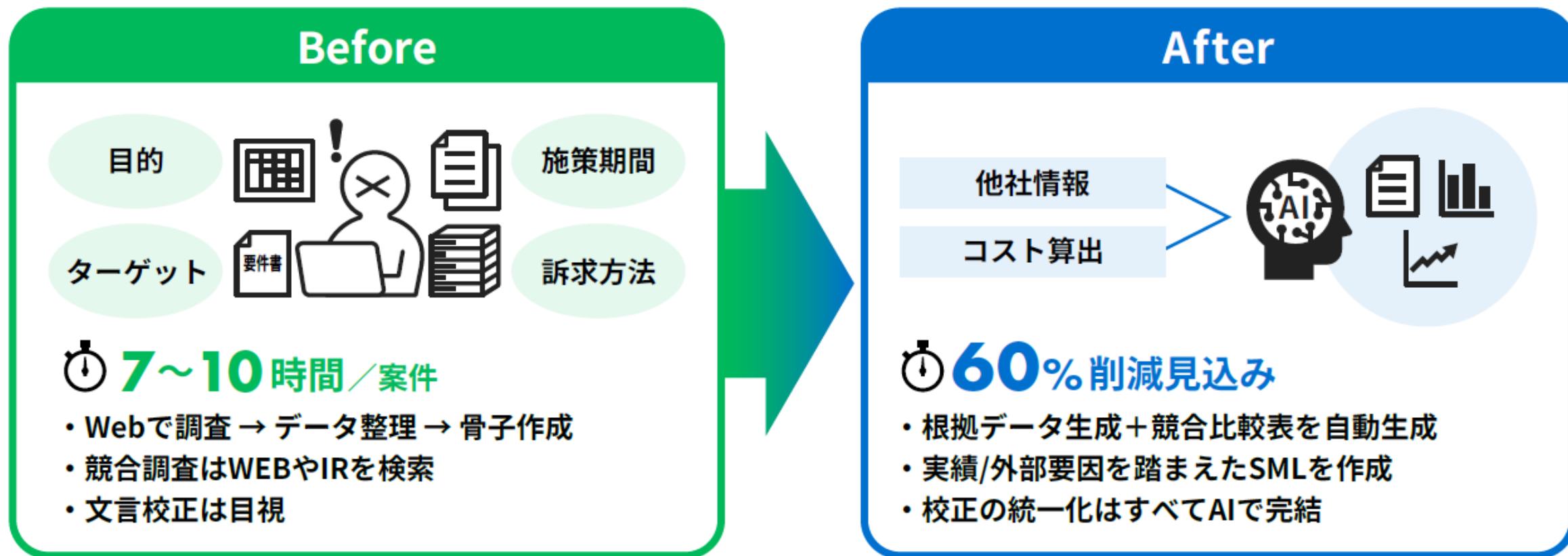
CSAX#1 プロジェクト結果

ChatGPT Enterpriseを全社員に展開し、
“AIワーカー”への転換を加速

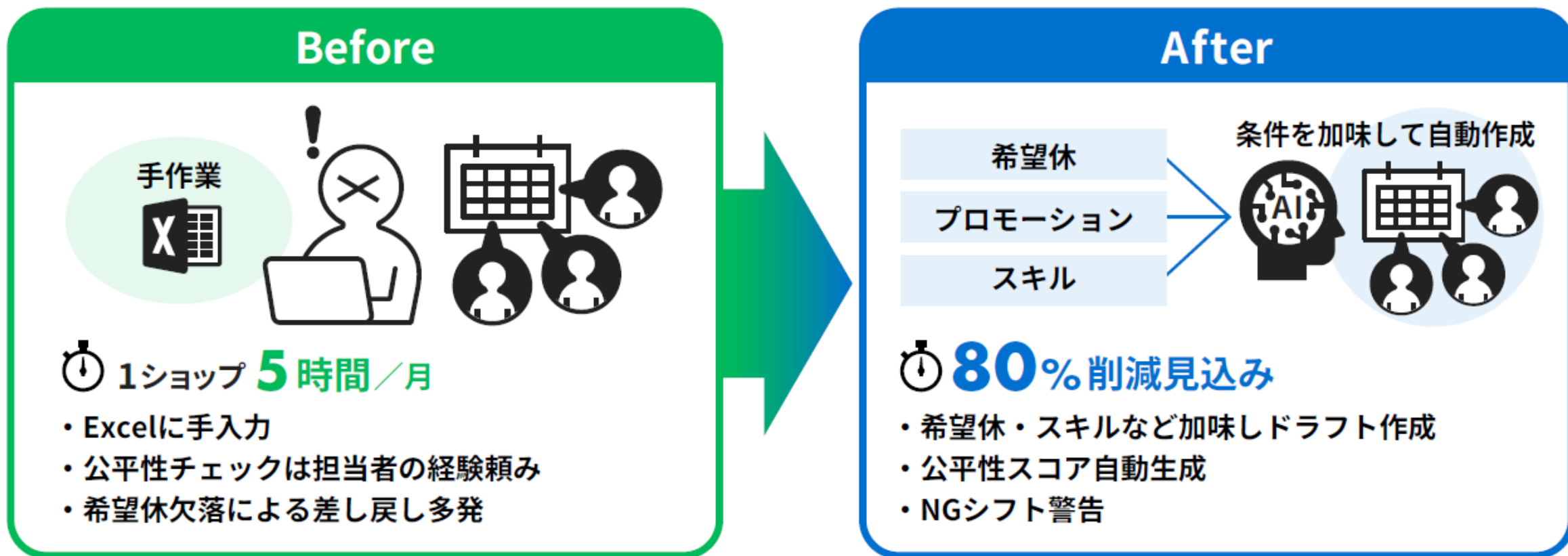


業務の再設計・AI起点の業務改革

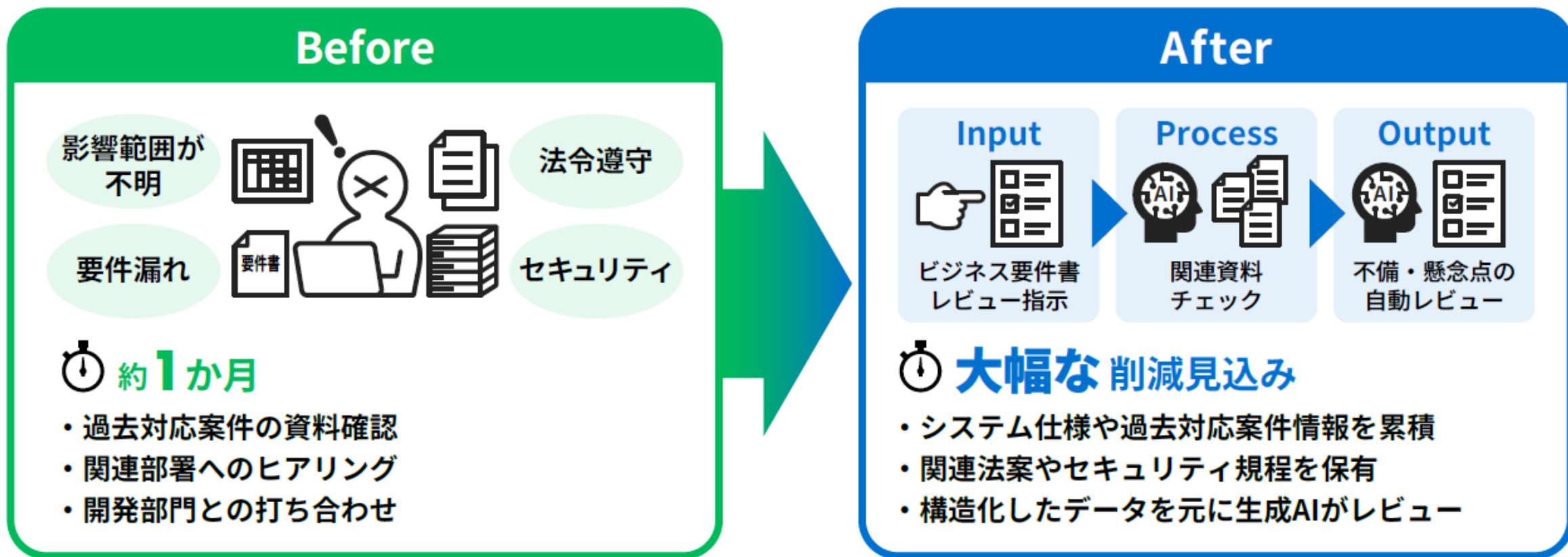
企画書・提案書作成支援



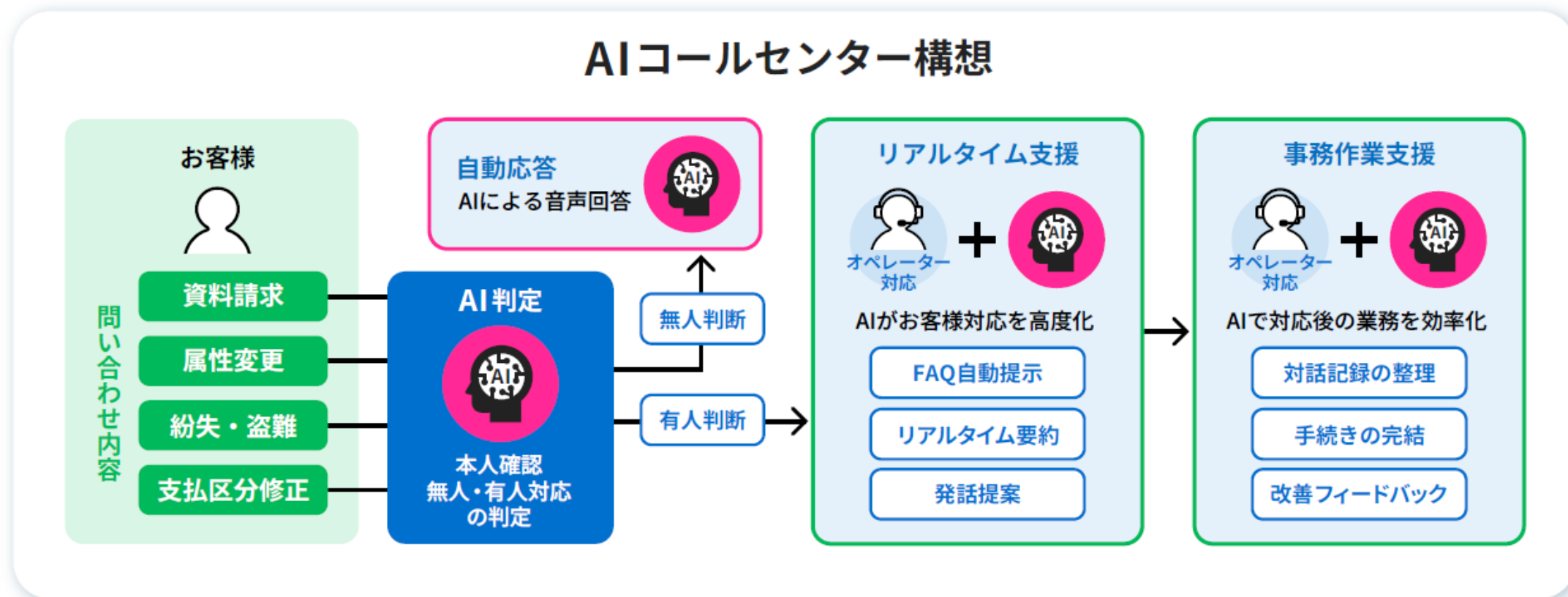
カウンターシフト作成



ビジネス要件書の作成支援



AIがオペレーターをサポートすることで、より正確で安心できる電話対応を実現します。
また自動応答にAIを活用し、お客様のお問い合わせに迅速・正確に対応いたします。



業務の再設計と現場の業務改革を両輪とした成長加速

AIを前提とする業務の再設計と、現場からのAI起点での業務改革の両軸に変革を加速させる。
トップダウンとボトムアップの両軸から変革を加速させていく。

全社視点での
業務再設計

AIを前提とする業務の選定・導入

AIコールセンター改革、社内文書のドキュメント整備など



変革による成長の加速

現場から始まる
AI起点の業務改革

業務知識を活かしたアイデア・改善

マニュアル検索・要約、市場トレンド調査、研修教材の作成支援など





AIフレンドリーな情報・システム設計

AIでも処理しやすい形式で文書を作成し、構造や用語を統一して分かりやすく整理します。注釈・記号・図表の配置や、全体で一貫性のあるドキュメントを推奨していきます。

1. ファイル形式

1-1. 作成するドキュメントは、AIや他のシステムでも処理しやすい形式を選択する。

2. テキスト構造

2-1. 注釈や補足は、該当する用語の近くに配置する。

2-2. 複数ページにまたがる場合は、分割数や区切りを明示する。

2-3. 専門用語や注釈対象は分かりやすく明記する。

2-4. 用語の使い方は統一し、全体で一貫性を保つ。

3. 記載方法（テキスト）

3-1. 記号を使用する場合は、必要に応じて補足説明を添える。

3-2. 図やオブジェクトは他の要素と重ならないように配置する。

ルール例

注釈を加える場合は、必ず注釈内に説明対象の単語を含め、「〇〇とは」の形式で明記すること。

✕ 悪い例

注釈が「これは～」のように書かれていて、対象の単語が入っていない

1. はじめに
当社が導入している生成AIサービスの一つである
SAISON ASSIST（注1）は、多様なタスクを…

注1：当社が内製開発した生成AIサービス

生成AIは【注】や【※】の対応関係を読み取ることは可能ですが、注釈内に説明対象となる単語が含まれていない場合、本文との対応が曖昧になりやすく、正しく解釈できないことがあります。

○ 良い例

注釈内に説明対象の単語が記載されている

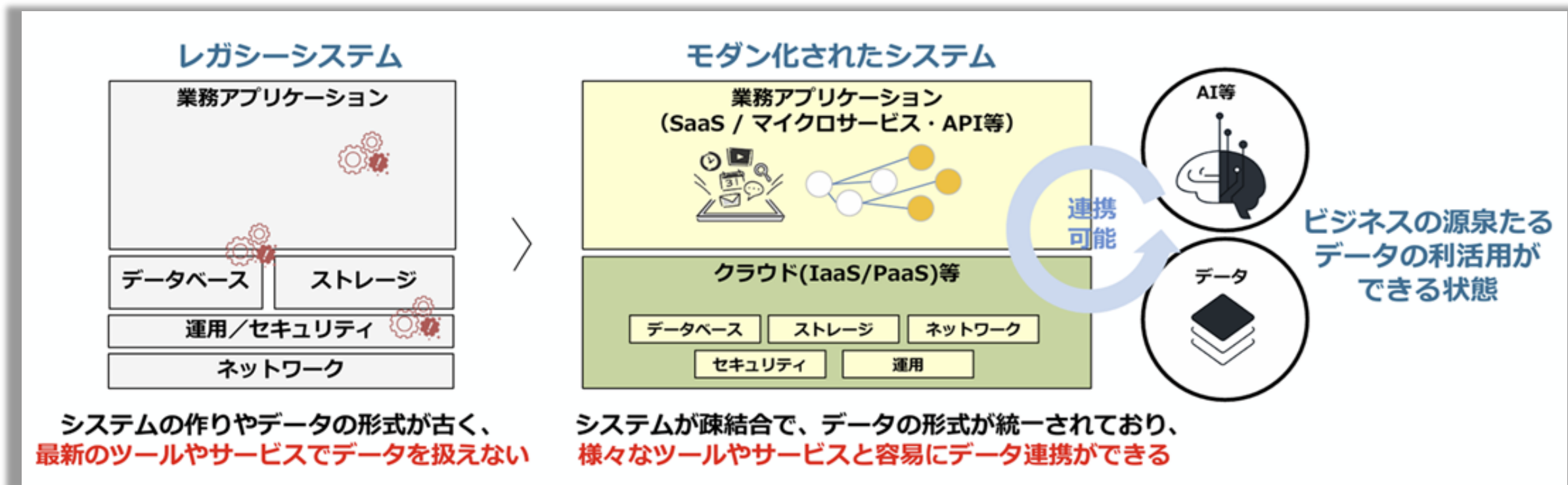
1. はじめに
当社が導入している生成AIサービスの一つである
SAISON ASSIST（注1）は、多様なタスクを…

注1：**SAISON ASSIST**とは、当社が内製開発した生成AIサービス

注釈内に説明対象となる単語を明記することで、本文との対応がより明確になり、AIの解釈精度や検索性が向上します。

AIフレンドリーなシステム

新たなシステム構築や更改の際には、AIや他システムとの連携を前提に、APIを実装する。
『AIや他システムが利用しやすい形』を、ビジネス部門とシステム部門の双方で実現していく。



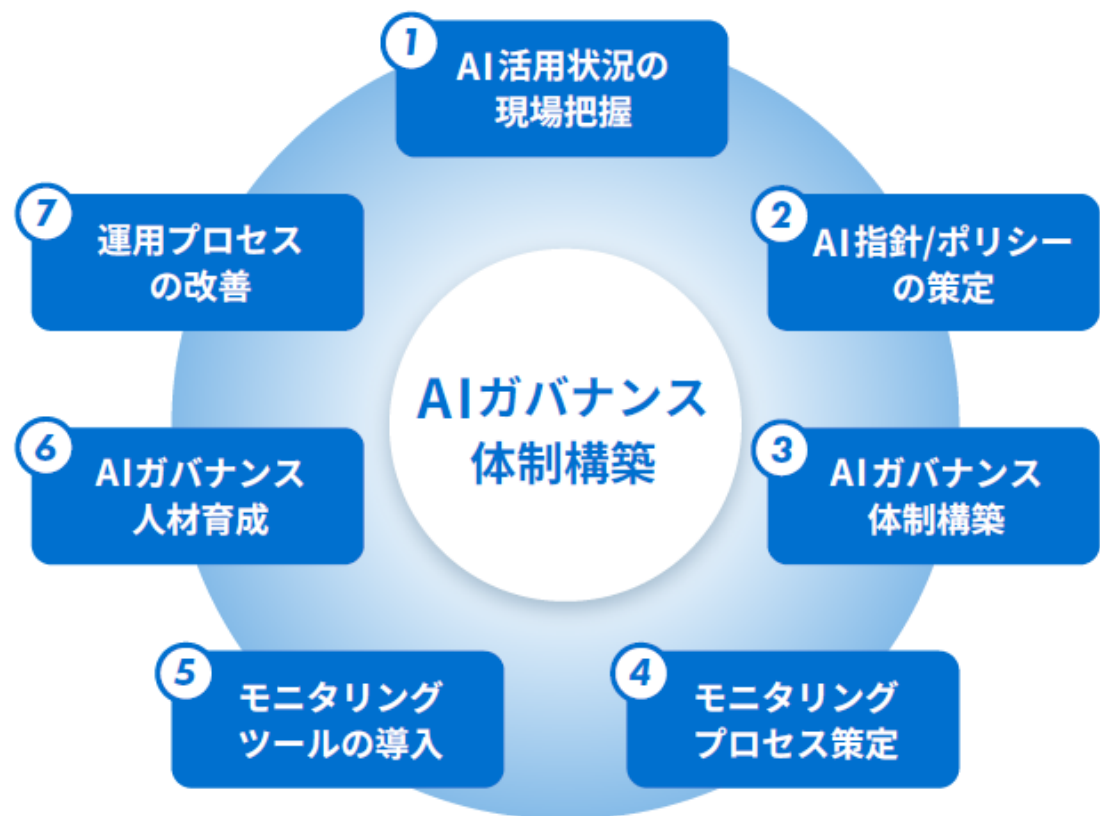
経済産業省 『DXの現在地とレガシーシステム脱却に向けてーレガシーシステムモダン化委員会総括レポート』 p.8 より



AIガバナンスの確立

AIガバナンスの確立に向けた取組み

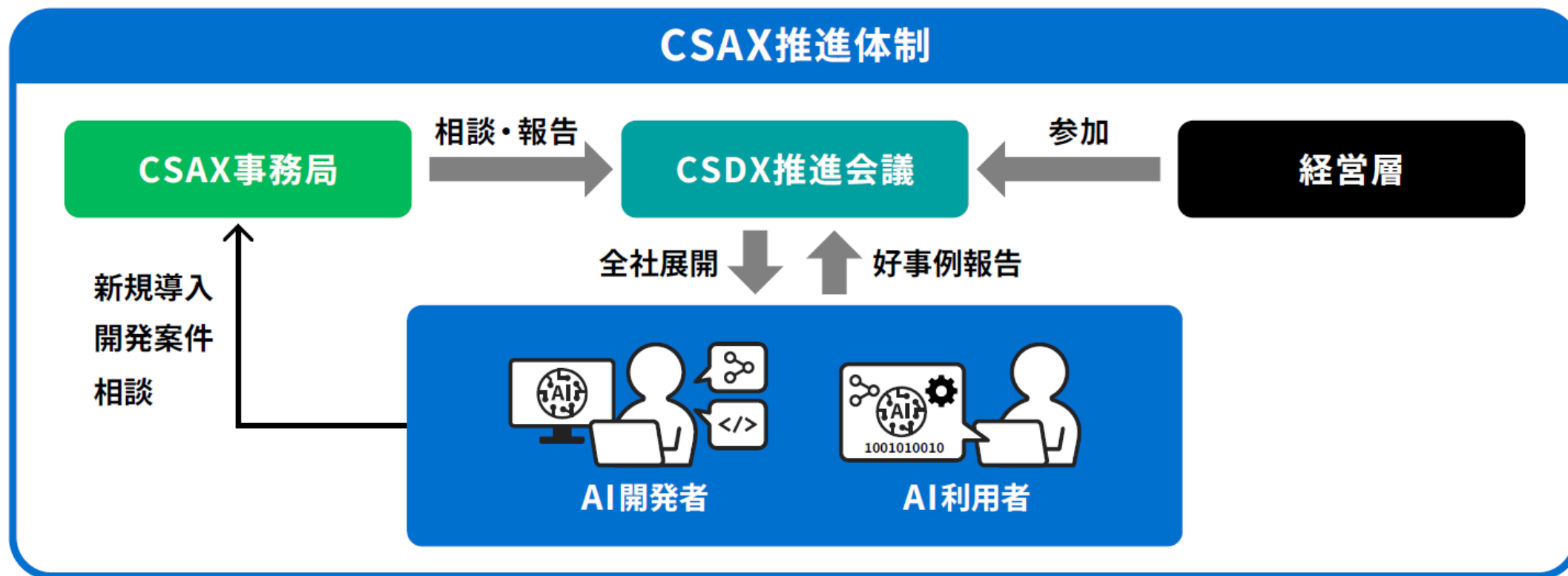
AIの開発・利用で想定されるリスクに対応するため、AIガバナンスの確立を進めていく。
現状把握、リスク評価や人材育成を通じて、継続的に透明性の高いAIガバナンスを整備する。



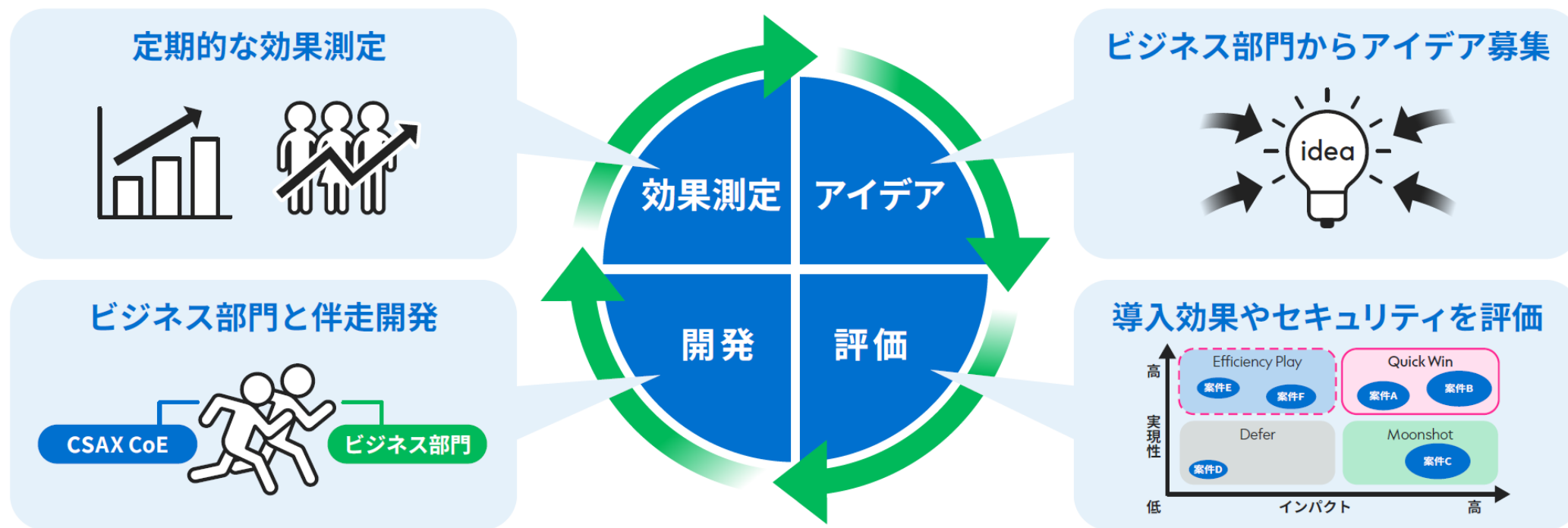
#	実施項目	実施概要	暫定方針
1	AI活用状況の現場把握	<ul style="list-style-type: none"> ・全社におけるAI活用状況調査 ・AIサービスのリスク評価・分類 ...etc. 	
2	AI指針/ポリシーの策定	<ul style="list-style-type: none"> ・全社的な指針/ポリシー/ガイドラインの策定 	
3	AIガバナンス体制構築	<ul style="list-style-type: none"> ・他社ベンチマーク調査 ・AIガバナンス実施体制の検討 ...etc. 	
4	モニタリングプロセス策定	<ul style="list-style-type: none"> ・規程/チェックシートの策定 ・モニタリング指標の定義・提案 ...etc. 	
5	モニタリングツールの導入	<ul style="list-style-type: none"> ・ツール導入のための要件定義 ・ツールを導入したモニタリングプロセスの策定 ...etc. 	
6	AIガバナンス人材育成	<ul style="list-style-type: none"> ・AIガバナンス教育コンテンツの策定 ・全社的な理解促進のための研修実施 ...etc. 	
7	運用プロセスの改善 (定期的なアップデート)	<ul style="list-style-type: none"> ・規程/チェックシートの見直し ・モニタリングプロセスの見直し ...etc. 	

AIツール導入時における報告・評価プロセス

AIツール導入時のセキュリティや投資対効果などを評価し、経営層への相談・報告を実施していく。導入後の好事例は、AI開発者・利用者からCSDX推進会議を通じて、経営層・全社に共有を実施する。



ビジネス部門からのアイデアを起点に導入効果などを評価し、AI活用を伴走していく。
導入後は定期的な効果測定を行い、好事例などを次のアイデア創出に繋げていく。



文化・意識の変革
(マインドセット)

仕組み・構造の変革
(メカニズム)

現場

全社

1

全社員3,700人のAIワーカー化

- ・ AIを使うことが当たり前の文化づくり
- ・ 自律的な学習と活用習慣の醸成



2

業務の再設計・AI起点の業務改革

- ・ AIによる現場業務の抜本的再設計
- ・ お客様接点の質と効率の両立



3

AIフレンドリーな情報・システム設計

- ・ 設計思想の転換に向けたマインドセットの変革
- ・ 現場・開発部門が“AIを相手にする”意識を持つ



4

AIガバナンスの確立

- ・ モニタリング・ルール・運用体制の整備
- ・ AIワーカー育成プログラムの始動



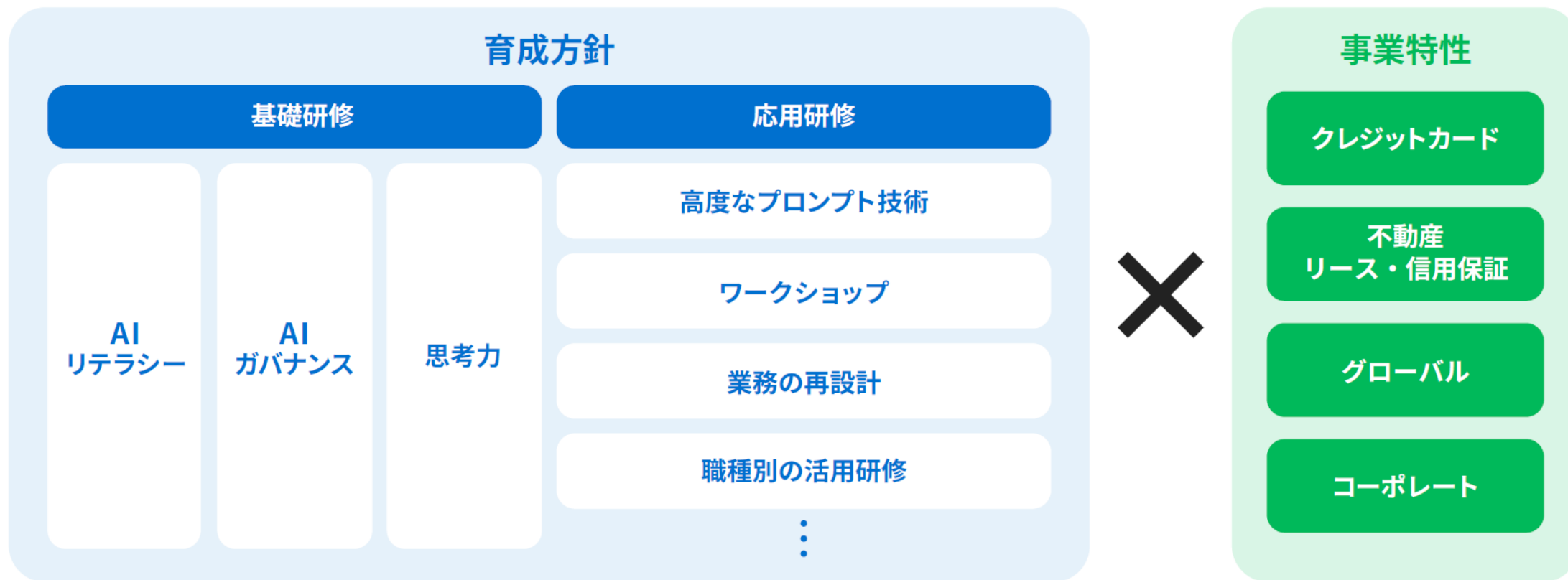


CSAXにおける人材戦略

社員の経験や役割に合わせて、デジタルとAIのスキルを学び、実務に活かしていきます。
すべての層にAIスキルを浸透させ、“AIワーカー”として成長し、活躍できる環境を整えます。



AIリテラシーや思考力を全社員が学び、日々の業務で成果を生み出せる体制を実現します。
事業に合わせてAIを取り入れ、業務の効率化と新たな成長機会の創出を目指します。

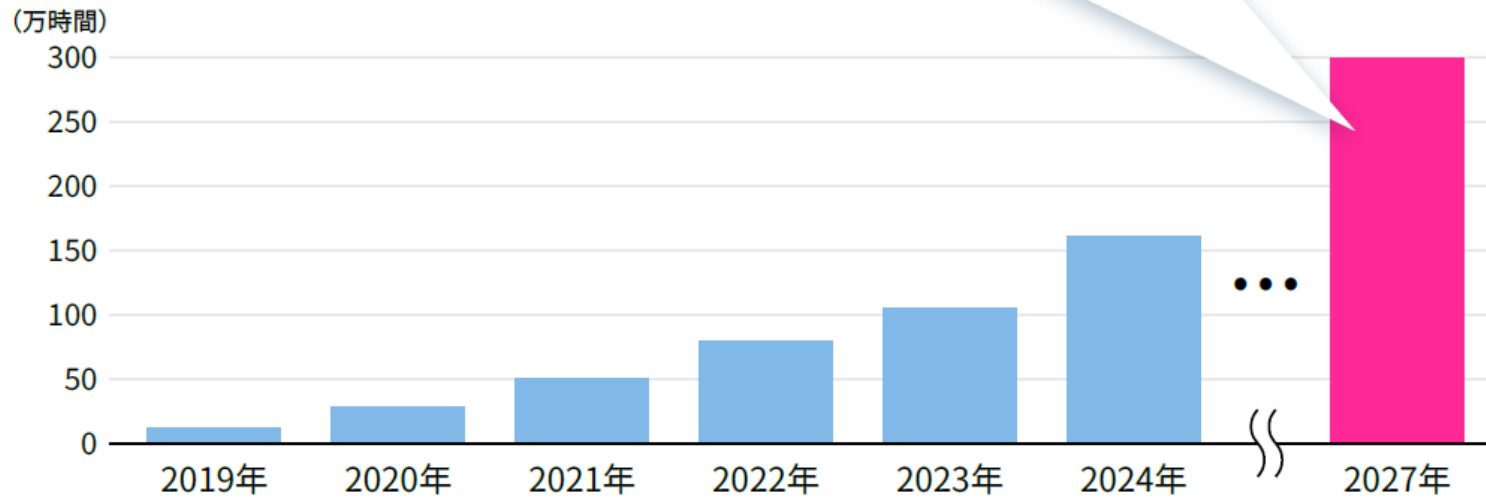


すべての部門に“CSAXリーダー”を任命し、部門内での生成AIの活用を推進していく。
同時に“CSAX CoE”を設置し、全社での人材育成や業務効率化の実装に向けた伴走を支援する。



CSAX Target 2027

目標 累計 **300**万時間の業務削減





CSAXが目指すこと

**全事業部、全社員の業務を
AIを前提に再設計する**