

生成 AI を軸とした業務プロセスの見直しを推進  
全社員が活用できる AI ツールを内製開発

株式会社クレディセゾン（本社：東京都豊島区、代表取締役(兼)社長執行役員 COO：水野 克己、以下：当社）は、クレディセゾンの DX 戦略に掲げる「全社員による DX 実現」への一環として、生成 AI を活用を軸とした業務プロセスの見直しや、新たなサービス創出に向け、取り組みを開始いたしました。

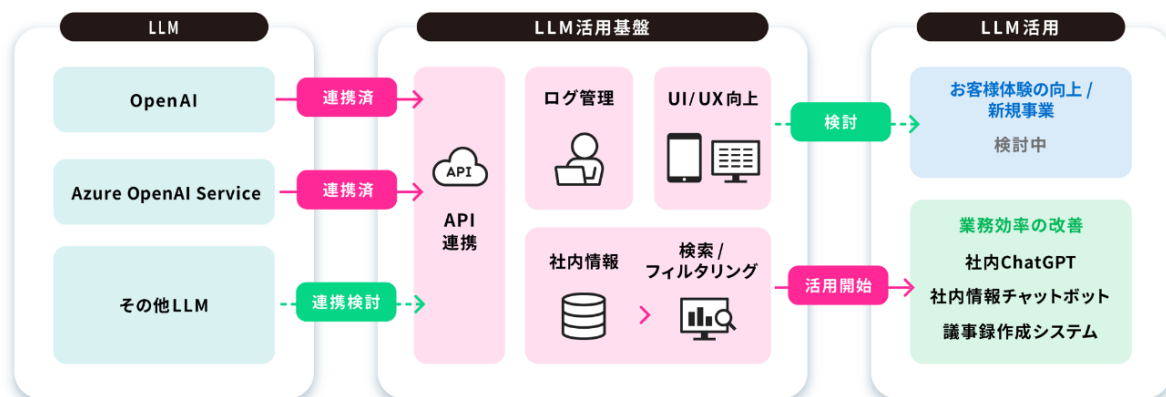
全社員約 4,000 人を対象に、2023 年 11 月より AI アシスタントサービス「SAISON ASSIST」の提供を開始、12 月より社内情報回答チャットボット「アシストくん」のテスト運用を開始しています。また、2024 年度中には、議事録作成システムの導入を予定しております。



■ クレディセゾンにおける生成 AI の活用について

当社では 2023 年 11 月より、生成 AI による業務効率の向上や、安全な環境での生成 AI の利用を目的に OpenAI API/Azure OpenAI Service を利用した AI アシスタントを全社員を対象に提供を開始しました。

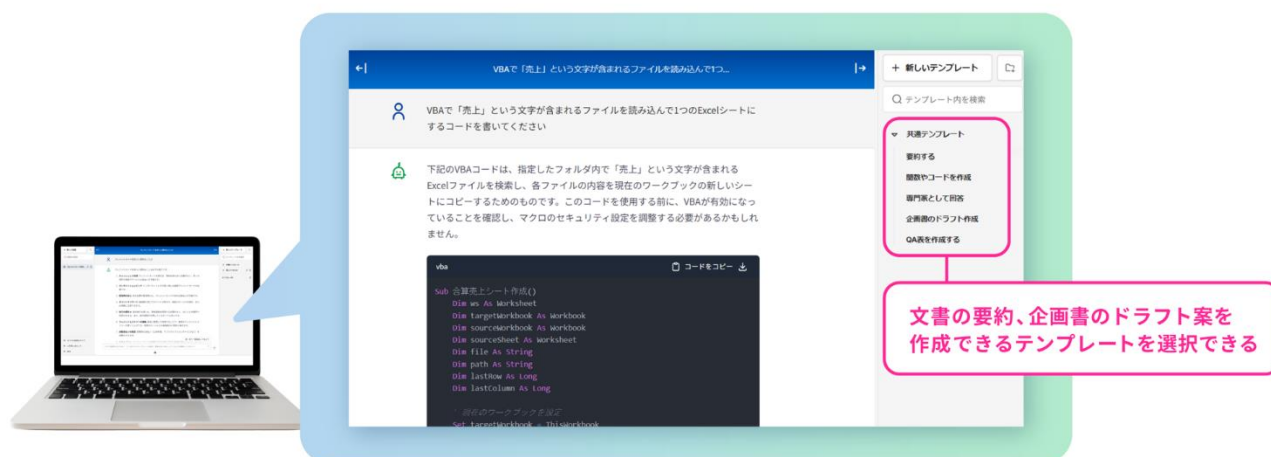
今後は、より多くのビジネス課題を解決していくため、内製で構築した LLM（大規模言語モデル）活用基盤にて、業務知識が必要な問い合わせなども生成 AI が作成した文章で回答できるように開発し、全社をあげて生成 AI を前提とした業務プロセスの見直しに取り組んでまいります。また、社内での活用から得られたノウハウや、当社が保有するデータや AI 技術と組み合わせ、新たなサービスの創出も目指してまいります。



## ■生成 AI 活用事例について

### 1. AI アシスタント「SAISON ASSIST」

OpenAI API/Azure OpenAI Service と連携した AI アシスタントを内製開発し、文章の要約や企画アイデアの検討などへの活用を推進しています。よく利用されるプロンプト（ユーザーが入力する指示や質問）については、テンプレート化することで、社員が活用する際の時間短縮を実現しています。



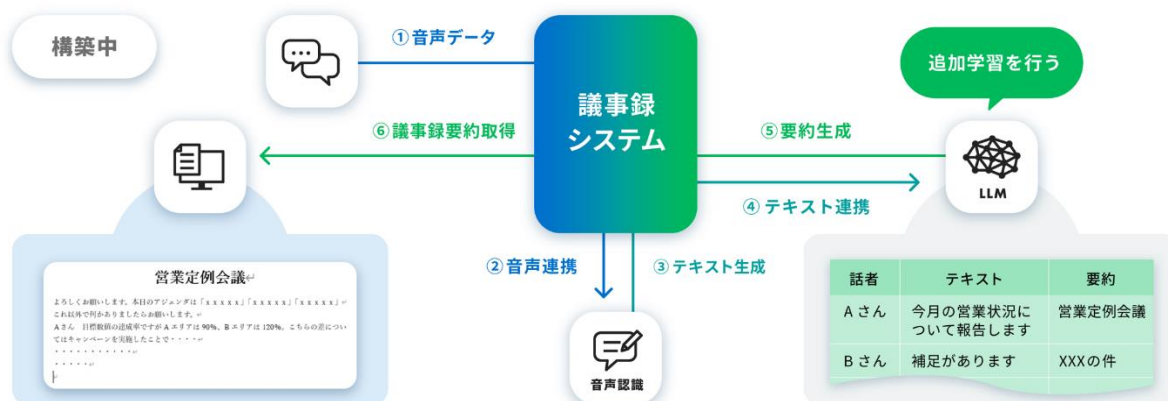
### 2. 社内情報回答チャットボット「アシストくん」

社内業務や規定・規則などの問い合わせ対応など業務の効率化に向けて、内製開発した社内 FAQ システムを活用し、slack（コミュニケーションアプリ）で社内情報や業務内容に関する質問に回答するチャットボットの開発を推進しています。チャットボットを活用時の適切でない回答を回避するために、業務知識を持つ社員が AI の生成した回答を事前に確認し、質問者に必ず正しい情報が回答されるフローを構築しています。また、生成 AI が回答できなかった質問については、自動的に社内 FAQ に登録される仕組みも同時に構築を進めており、次回以降は生成 AI が正しい回答ができることを目指しています。



### 3. 議事録作成システム

打ち合わせなどで録音した音声をテキストに変換し、LLM（大規模言語モデル）を活用して議事録内容を要約するシステムの内製開発に取り組んでおり、2024 年度中のリリースを目指しております。テキスト変換で失敗しやすい社内用語などを正しいテキストに変換する追加学習機能も実装予定です。



<参考：詳細資料について>

■クレディセゾンのCSDX（企業サイト）：

<https://corporate.saisoncard.co.jp/business/csdx/>

■CSDX 戦略 詳細資料（PDF）：

[https://corporate.saisoncard.co.jp/business/csdx/pdf/csdx\\_231220.pdf](https://corporate.saisoncard.co.jp/business/csdx/pdf/csdx_231220.pdf)