

300 万時間の業務削減へ

クレディセゾン、全社員の AI ワーカー化を目指し「CSAX 戦略」を始動。

ChatGPT Enterprise を 3,700 人に導入、2028 年春の AI コールセンター実現へ

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、デジタル技術の活用によるビジネス変革・転換に取り組み、デジタル時代を先導する企業を目指して「CSDX 戦略（Credit Saison Digital Transformation）」を 2021 年より推進してまいりました。

このたび当社は、CSDX 戦略の新たなフェーズとして、全社員 3,700 人を対象に AI 活用を当たり前とする文化を築き上げ、2027 年度末までに累計 300 万時間の業務削減を目指す「CSAX 戦略（Credit Saison AI Transformation）」を始動いたしました。

本戦略では、業務の再設計・AI ガバナンスの強化に加え、AI にも読みやすい文書・API 設計の徹底などを通じて、組織全体の“AI ネイティブ化”を推進してまいります。

CSAX 戦略の取り組みの第一弾として、OpenAI, Inc.（以下 OpenAI）が提供する企業向け生成 AI サービス「ChatGPT Enterprise」を全社員に導入いたします。



■ これまでの CSDX 戦略における取り組み

2019 年より内製開発を開始し、スマートフォン向けアプリなどのフロントエンド系システムに加えて、内製開発の対象領域を順次拡大してまいりました。現在では、基幹系システムを含む内製開発を推進しております。

2021 年からは「全社 DX」を掲げ、CSDX 戦略を発表するとともに、情報システム部門と内製開発を担うデジタル部門を統合、CSDX 推進部として体制を強化し互いの強みを融合しながらより機動的なシステム開発を進めてまいりました。

さらに 2023 年からは「全社員による DX」をテーマに掲げ、社員の IT リテラシー向上にも注力しております。

これらの取り組みにより、2019 年比で累計 161 万時間の業務を削減し主要システムのクラウド移行率は 80%に到達、あわせて、約 500 人のデジタル人材を採用・育成してまいりました。

■ CSAX：「AI を前提とした、全社の業務の再設計」

2022 年に ChatGPT が登場して社会に衝撃を与えて以来、生成 AI によって仕事や生活スタイルが劇的かつ急速に変化を続けています。当社はこうした社会の変化を踏まえて、AI はもはや一部の専門職のための技術ではなく、すべての社員・すべての業務が主役となる変革のエンジンであると捉え、AI の利活用を前提として全社の業務を再設計いたします。

（１）全社員 3,700 人の AI ワーカー化

- ・ 全社員が AI ツールを利用可能にし、すべての職種、階層で AI を日常的に活用できる環境を構築いたします。
- ・ 2025 年 6 月から 8 月にかけて、OpenAI の全面サポートのもと、社長以下全役員を含む約 300 人を対象に ChatGPT Enterprise のパイロット導入を実施しました。業務への効果検証を行った結果、参加社員一人あたり年間 170 時間の業務削減効果が見込めることを確認いたしました。
- ・ この成果を受け、同年 9 月より全社員を対象に ChatGPT Enterprise を導入し、さらなる業務効率化とイノベーションの創出を推進いたします。
- ・ また、本プロジェクトに参画したメンバーを CSAX リーダーとして、プロンプト活用やカスタム GPT の開発、コミュニティ形成などを通じて、全社的な ChatGPT Enterprise の活用を推進いたします。

（２）業務の再設計・AI 起点の業務改革

- ・ 単なる業務の自動化ではなく、「AI がある前提」で業務全体を根本から見直してまいります。
- ・ 「人間か AI か」の二項対立ではなく、「ChatGPT Enterprise などの AI によるアシストを前提にした人間が本来行うべきことに集中できる業務設計」を推進いたします。
- ・ 2028 年春までに本格的な AI コールセンターのサービス開始を目指します。2026 年 9 月に予定している音声基盤更改後、OpenAI の RealtimeAPI などの音声認識（Speech-to-Text）を活用し、AI による応答や処理を段階的に拡大します。
- ・ これにより、AI に任せられる対応は自動化し、オペレーターは複雑な対応やお客様体験の向上に専念できる体制を構築いたします。

（３）AI フレンドリーな情報・システム設計

- ・ 文書、規定、ナレッジなどの社内資産を人間にとっての読みやすさだけでなく、AI にとっての構造的、意味的な読みやすさ（機械可読性）を考慮して整備いたします。
- ・ システム開発においても AI が参照・実行できるよう、API 連携、データ構造の透明性を重視してまいります。
- ・ ナレッジやマニュアルなどの情報の一元管理やデータに関連情報などのメタデータを付与することで、データ管理において安全性の高い ChatGPT Enterprise などがコンテキストを把握し、適切な処理・応答ができるようにします。これによりスピーディで、パーソナライズされたお客様対応を可能とし、お客様に最適な提案や応答を実現してまいります。

(4) AI ガバナンスの確立

- ・ AI 開発指針やポリシーの策定、AI サービスの利用状況の把握など、モニタリングプロセスの整備などを推進します。
- ・ モデルの品質、リスク、透明性の管理、セキュリティ対策を継続的に実施してまいります。
- ・ AI ワーカーの育成プログラムの始動や運用プロセスの継続的な改善を実施します。

	個人・現場起点	全社・組織起点
文化・意識の変革 (マインドセット)	(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	(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
仕組み・構造の変革 (メカニズム)	(2) 業務の再設計・AI 起点の 改革 ・ AI による現場業務の抜本的 再設計 ・ 顧客接点の質と効率の両立	(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

■ CSDX Target 2027

「CSDX Target 2027」として、2027 年度末※1 までの約 2 年半で、累計 300 万時間（社員 1,500 人の年間労働時間相当）の業務削減※2 の達成を目指します。

※1 2028 年 3 月末

※2 2019 年対比

<CSAX ならびに ChatGPT Enterprise 全社導入についての両社のコメント>

株式会社クレディセゾン 代表取締役（兼）社長執行役員 COO 水野 克己

当社はこれまで、CSDX 戦略のもと、全社 DX に取り組んでまいりました。今回、AI を前提とした新たな企業変革「CSAX 戦略」を通じて、全業務の再設計に踏み出します。OpenAI の ChatGPT Enterprise は、社員の思考や創造性を支え、業務の質そのものを高める強力なパートナーです。全社員が安全かつ自由に生成 AI を使いこなすことで、お客様への提供価値をさらに磨いていけると確信しています。

OpenAI JAPAN 合同会社 代表執行役社長 長崎 忠雄

クレディセゾン様が金融サービス業界において、いち早く生成 AI を経営の中核に据え、「CSAX 戦略」のもと全社員への ChatGPT Enterprise 導入を実現されたことを高く評価いたします。OpenAI は、生成 AI が安全で創造的な進化を支え、強固な基盤となる未来の実現を支援します。今後もクレディセゾン様とともに、業務効率の向上にとどまらず、新たな価値創出につながるイノベーションの推進に全力で取り組んでまいります。