

2024年4月23日

## 行内向け「生成AIチャットボット」の運用開始について

当行は、業務効率化および生産性向上を目的に、2023年10月より生成AI「ChatGPT」を活用した実証実験を実施しておりましたが、このたび生成AIに関する豊富な知見を持つアクセントチュア株式会社（東京都港区 代表取締役社長 江川 昌史）の支援のもと、行内向け「生成AIチャットボット」を開発し、運用開始することになりましたので、お知らせいたします。

### 記

#### 1. 背景

生成AIは人々の生活や働き方を大きく変えつつあり、当行においても生成AIを活用したこれからの働き方を模索すべく [2023年10月から実証実験を開始](#)しています。

現在、営業店や本部間の事務手続き等の問い合わせは作業負荷の高い業務のひとつとなっており、問い合わせに対しチャット形式で自動回答することで、対応業務の負荷を軽減するとともに、お客様をお待たせする時間を短縮します。

#### 2. 行内向け「生成AIチャットボット」概要

開始日	2024年4月23日（火）
利用者	営業店および本部の行員 約400名
利用業務	営業店から本部等への銀行業務にかかる事務手続きの問い合わせ
概要	<ul style="list-style-type: none"><li>行内ネットワークよりクラウド上に格納した事務マニュアル等の内容を対象に、チャット上で問い合わせの入力・自動回答を行う。</li><li>肥後銀行専用の生成AI環境を構築することでセキュリティを確保。</li></ul>
開発内容	<ul style="list-style-type: none"><li>複数の生成AIやカスタムAI、機械学習モデル、ITシステムなどを組み合わせることが可能なアクセントチュアのAI HUBプラットフォーム（※）を採用。</li><li>膨大なデータから対応する情報をスピーディに抽出し、精度高く人間のような自然な言葉で回答する必要があるため、同社の生成AIに関する知見を活用し開発。</li></ul> （※）アクセントチュア AI HUB プラットフォーム <a href="https://www.accenture.com/jp-ja/services/applied-intelligence/ai-hub-platform">https://www.accenture.com/jp-ja/services/applied-intelligence/ai-hub-platform</a>

なお、本チャットボットで用いるデータに、お客様の個人情報や非公開情報は含まれておらず、かつ入出力情報が二次利用されることもありません。

#### 3. 今後の予定

行内問い合わせ業務にとどまらず幅広い業務において生成AI活用が有効な事例を調査、研究していきます。その正確性や効率性、実効性を検証するとともに行内におけるAI人材を育成し知見を蓄積していきます。

当行では「[肥後銀行DX計画](#)」に基づき、新たな技術の活用積極的に取り組み、DXの推進を加速してまいります。

以上

《本件に関するお問い合わせ》  
肥後銀行 経営企画部 デジタル戦略室  
担当：東、宮崎  
電話 096-326-8678

(参考) 行内向け「生成A I チャットボット」の画面イメージ

The screenshot shows a chatbot interface with a blue header bar containing the text "手形貸付の事務手順を教えてください". Below the header, there are two chat messages, each with a female cartoon avatar on the left. The first message asks for the procedure, and the second provides a list of steps and a document link. Three callout boxes with green borders and speech bubble tails point to specific parts of the interface: 1. The header bar, 2. The first chat message, and 3. The document link.

① 行内業務について知りたいことをチャットで質問

手形貸付の事務手順を教えてください

言い換えた質問: 手形貸付の手続き方法  
回答が複数存在します。関連の高いと思われるものは以下です。

手形貸付の手続き方法は以下の通りです。

1. 手形貸付基本の実行までの流れを確認してください。
2. 口座振替依頼書を提出してください。
3. 手形要件チェックを行い、稟議条件との一致を確認してください。
4. 稟議書を作成してください。
5. 実行(期日一括返済または分割返済)を行ってください。
6. 手形書替が必要な場合は、種類に応じた手続きを行ってください。
7. 手形貸付の回収の流れを確認してください。

詳細については下記のドキュメントも参照してください。  
参考:

[手形貸付マニュアル目次.docx](#)

② 生成A I が質問を理解し、関連する出典の内容を要約し回答

③ 回答の出典リンクを案内クリックでドキュメントが開く

他にも以下の検索結果が見つかりました。該当のものがある場合は番号を入力してください。該当のものが見当たらない場合は具体的に再度質問をお願いします。

- 1: 「手形貸付」のご案内について
- 2: 融資業務学習区分表.xlsxの手形貸付について
- 3: 「手形貸付」説明マニュアルについて
- 4: 輸出手形買取・取立依頼書の手形金支払いについて

以 上