

2023. 7. 31

## PKSHAと生成「AI」の活用に向けた共同研究等を開始 ～生産性向上・業務効率化をめざし、生成 AI「ChatGPT」を試行導入～

静岡銀行（頭取 八木 稔）では、社内業務の生産性向上・効率化を目的に、株式会社 PKSHA Workplace（代表取締役 佐藤哲也）（以下「PKSHA」）が提供する対話型人工知能「AI チャットボット」を導入し、社内における「各種事務手続の問い合わせ受付・回答の自動化」に向けた取組みを開始しました。

現状、「AI チャットボット」は、各種問い合わせにかかる回答を、個別に担当者が作成・登録する必要があるため、メンテナンス等の人的な作業負担が大きく、課題として認識していました。

については、この課題を解決すべく「銀行業務の各種事務手続等にかかる回答を AI で作成する」仕組みを構築することを目的に、静岡銀行と PKSHA で共同研究を開始しましたので、これらの概要をご案内します。

### 1. 「AI チャットボット」の導入について

導入したチャットボット	・PKSHA Workplace が提供する対話エンジン型「AI SaaS『PKSHA AI ヘルプデスク for Microsoft Teams』」による自動応答プログラム
概要	・社内ネットワークの環境上で「Microsoft Teams」と「PKSHA AI ヘルプデスク for Microsoft Teams」を連携し、「Microsoft Teams」のチャット上で、問い合わせの入力・自動応答を行う ・自動応答で解決できない問い合わせについては、有人チャットに誘導して対応
対象業務	・営業店から本部等への銀行業務にかかる事務手続き等の問い合わせ
期待効果	・問い合わせ業務に要する時間の大幅な削減
実施時期	・2023 年 7 月より試行運用を開始

### 2. 静岡銀行と PKSHA との共同研究の開始について

共同研究対象ソリューション	・ユーザーインターフェイス PKSHA が提供する「PKSHA AI ヘルプデスク for Microsoft Teams」 ・生成 AI (ChatGPT) Microsoft 社が提供する「Azure OpenAI Service」
概要	① 銀行業務の各種事務手続等にかかる回答を AI で作成する仕組みの構築 ・PDF や Word 等で作成された「当行の業務にかかる各種マニュアル」を「PKSHA AI ヘルプデスク for Microsoft Teams」に学習させ、ChatGPT により生成される回答内容の適切性を検証する ② ChatGPT の社内業務での活用 ・社内ネットワークの環境上で「Microsoft Teams」と連携した ChatGPT を試行導入し、社内資料の作成や要約など具体的活用事例の検討を行うとともに、ChatGPT の利用を通じて役職員の AI のリテラシー、スキル向上を図る
実施時期	2023 年 8 月より

○共同研究の開始にあたり、「生成 AI」特有のリスク等を適切にコントロールするため、利用に関するガイドラインを定め、お客さまの情報や機密情報等の取扱いなどは厳格に対応します。