

各 位

2024年7月25日

SBIホールディングス株式会社
SBIリクイディティ・マーケット株式会社
SBIビジネス・ソリューションズ株式会社

市民開発による生成AIチャットボットの運用開始

SBIホールディングス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役会長兼社長：北尾吉孝、以下「当社」）と、当社連結子会社で外国為替証拠金取引等のマーケット機能の提供・システム開発を行うSBIリクイディティ・マーケット株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：尾崎文紀）および、当社子会社の総合フィンテックソリューション企業であるSBI FinTech Solutions株式会社の子会社で、バックオフィス支援サービスを提供するSBIビジネス・ソリューションズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：夏川 雅貴）はこのたび、市民開発（※1）によって社内向け生成AIチャットボットを開発し、運用を開始したことをお知らせします。

・生成AIチャットボット開発の背景とグループ会社への展開

当社ではSBI生成AI室を設置し、生成AIに特化した専門組織としてSBIグループ横断で生成AIの利活用を推進しています。その一環として、社内ドキュメントなどを利用してより正確な回答を提供するチャットボットを開発しました。

チャットボットの開発には生成AIの技術を活用し、ノーコード開発による短期間での開発と導入を実現しております。RAG(Retrieval-Augmented Generation)（※2）を活用することで、社内ドキュメントに基づいた回答を行うことを可能としております。

本取り組みの先駆けとして、2024年7月よりグループ会社であるSBIリクイディティ・マーケット株式会社とSBIビジネス・ソリューションズ株式会社にて、生成AIチャットボットを導入しました。

SBIリクイディティ・マーケット株式会社

社員向けのチャットボットを展開しました。社員が社内の事務規程などの内容をチャットボットへ尋ねることで回答が返ってくるため、回答担当部署への問い合わせ件数の削減を支援します。

SBI ビジネス・ソリューションズ株式会社

SBI ビジネス・ソリューションズ株式会社が提供するクラウド型経費精算システムである「経費 BANK」のコールセンター部門に所属するオペレーター向けにチャットボットを展開しました。オペレーターが顧客からの問い合わせ内容をチャットボットへ尋ねることで、より迅速かつ正確な回答を提供できるように支援し、コールセンターにおける問い合わせ対応時間の短縮を図ります。

・生成 AI チャットボットの仕組み

チャットボットへ質問内容を入力すると、生成 AI がマニュアルなどを保管したデータベースから関連する情報を抽出し、最適な回答文を生成します。チャットボットの基盤モデルとしては、SBI グループで導入している Azure OpenAI を利用しております。

また、DataRobot AI Platform (※3) と Power Automate (※4) を活用したノーコード開発により、短期間での開発と導入を実現しました。DataRobot AI Platform が提供する生成 AI 機能を使用して、RAG の技術を活用することで、社内データやマニュアルを参照しての回答を可能としております。

社員やオペレーターである利用者が Microsoft Teams を通じて質問を入力すると、Power Automate が DataRobot 上のチャットボットへ質問を連携し、回答が返される仕組みです。

グループウェアとして活用している Teams 上にチャットボットを設置することで利用者の業務効率化と顧客満足度の向上に寄与するものです。

また、社内情報が外部に漏れることなくセキュリティを確保した環境下で生成 AI を活用できるよう、社内ツール化して展開しております。

・今後の取り組みについて

このプロジェクトは、SBI リクイディティ・マーケット株式会社および SBI ビジネス・ソリューションズ株式会社の各現場の主体的な推進のもと、当社の SBI 生成 AI 室による開発支援を受けながら、現場部門とシステム部門が連携して推進しました。今後も市民開発による生成 AI チャットボットの更なる展開を計画しております。

事業成長により業務が拡大する中で、当社グループでは、デジタルトランスフォーメーションを推進し、新たな技術を活用することで、社会やステークホルダーの皆様により良い価値を提供し続けることが出来るよう取り組んでまいります。

(※1) 市民開発とは

IT の専門知識をもたない部門の社員が、プログラミングをせずともローコードやノーコードのツールを活用し、業務に必要なシステムを開発することを指します。

(※2) RAG (Retrieval-Augmented Generation) とは

検索拡張生成といい、生成 AI のデータベースに加えて大量のデータの中から関連する情報を取り出し、その情報を基に新たな文章を生成するという技術のことをいいます。取得した情報と質問内容をもとに、最適な回答を導き出す仕組みです。

(※3) DataRobot AI Platform とは

DataRobot AI Platform は、DataRobot, Inc.が提供する予測 AI と生成 AI の開発・運用管理を一元化するプラットフォームです。従来の予測 AI の高度なモデル開発・運用環境に加え、生成 AI ソリューション開発においても効率的な実験・性能評価環境と堅牢なモニタリング・ガードレール機能を提供します。これにより、迅速な開発実験と高品質な管理を両立し、革新的な金融サービスの創出を可能にします。

(※4) Power Automate とは

Power Automate は、Microsoft 社が提供する Microsoft Power Platform の一部である RPA ツールで、簡素な業務プロセスを自動化することができます。Microsoft365 などの多種多様なコネクタに対応しており、データのやり取りや業務プロセスの最適化ができます。

以上

本プレスリリースに関するお問い合わせ先：

SBI ホールディングス株式会社 コーポレート・コミュニケーション部 03-6229-0126