SBI 新生銀行グループ　NEWS RELEASE

2025 年 4 月 25 日

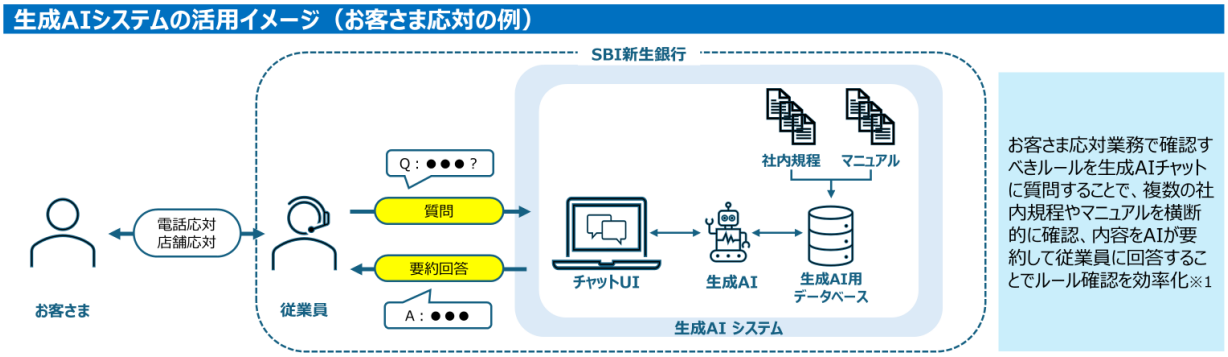
各 位

株式会社 SBI 新生銀行
代表取締役社長 川島 克哉

社内文書の検索・要約に特化した生成 AI システムを全社的に利活用開始
～お客さま応対における規程や業務マニュアルの検索・確認を効率化～

このたび、株式会社 SBI 新生銀行（本店：東京都中央区、代表取締役社長：川島 克哉、以下「SBI 新生銀行」）は、社内文書の検索・要約に特化した生成 AI システムを全社的に導入し、特にリテールビジネスでのお客さま応対の際の、社内規程や業務マニュアルの参照を中心に利活用開始したことをお知らせいたします。

今回の生成 AI システムの導入により、これまで規程や業務マニュアルの確認に要していた時間を 7 割以上短縮することが期待され、リテールビジネスにおいては顧客応対の迅速化が図られるとともに、より質の高いサービスを提供することが可能となります。また、今回導入のシステムは顧客応対業務以外での社内規程検索・参照業務にも活用することが可能であり、従業員が必要な情報を迅速に取得でき、業務の効率化が進むことが期待されます。



SBI 新生銀行では、2023 年度より生成 AI を用いた業務の高度化を進めており、これまでに 100 以上の行内業務が生成 AI を活用したプロセスに移行しています。これにより、各業務で平均して約 30%の業務効率化※2 を達成しており、今後もさらなる効率化とサービス向上に取り組んでまいります。

※1：社内規程や業務マニュアルを直接参照するケースが完全になくなったものではありません。
※2：既存業務の一部または全部を生成 AI によるプロセスに置き換えたユースケースにおいて、当行内の効果検証で測定したそれぞれの業務時間削減率の中央値

以 上

お問い合わせ先
SBI新生銀行 サステナビリティ＆コミュニケーション統括部
報道機関のみなさま：SBIShinsei_PR@sbishinseibank.co.jp