

5. 日本：住友生命における生成AI活用による社員バックオフィス業務自動化への取組

(1). 事例の詳細

住友生命は 2023 年 7 月より、生成系 AI を活用した社内チャットシステム「Sumisei AI Chat Assistant」の運用を開始した⁶⁸。本社及びグループ会社の社員約 1 万人を対象にこの対話型 AI システムを提供し、日常業務の生産性向上と顧客向けサービス開発の強化を図っている。対象となるのは社内の幅広い事務作業であり、特に文章の作成・要約・校正や情報検索など、社員のバックオフィス業務の自動化・効率化に直結する領域で生成 AI を活用している。

住友生命の生成 AI チャットシステムは、社員の文章作成業務を強力に支援している。例えば、企画書や社内文書のドラフト作成、文章の要約や推敲（誤字脱字や表現のチェック）、社内 FAQ の作成、Excel マクロの生成・修正といったタスクに AI を活用する。これまで人手で行っていた煩雑な文書作成・編集作業の一部を AI に任せることで、社員はより付加価値の高い業務に時間を充てられるようになることが狙いである。実際に、社内問い合わせ対応用の FAQ の自動生成など、ナレッジ共有の効率化にも生成 AI を応用しており、従来は担当者が手作業で抽出・整理していた情報を AI が瞬時にまとめる仕組みを整備している。さらに、プログラミングの知識がない社員でも、AI を使って業務効率化のための Excel マクロ（簡易な RPA）の作成が可能となり、日常業務の自動化が促進されている。

ChatGPT が話題となった 2023 年春以降、住友生命では経営トップから現場社員まで生成 AI 活用への期待が高まり、プロジェクトが迅速に立ち上げられた。経営層（当時の最高経営責任者）の強い意向もあり、2023 年 4 月頃に社内導入の方針が決定されると、わずか 2 か月ほどで社内向けの ChatGPT 環境を構築し、同年 7 月には試験運用から本格展開へと移行している。この短期間でのシステム開発・展開は、マイクロソフト社のクラウドプラットフォーム（Azure OpenAI サービス）を活用したことや、既存の ChatGPT 技術をベースに自社専用環境を内製開発できたことが大きい。開発当初より情報システム部門と現場部門が連携し、ユースケースの洗い出しや社員への説明会を並行して進めたため、スムーズな社内展開が可能となった。2023 年 7 月 18 日から本社部門の社員への提供を開始し、その後数週間で対象者全員への展開と基本的な研修・ガイダンスを完了させている。こうした迅速な導入プロセスにより、社員は早期から生成 AI を業務に取り入れる機会を得ることができた。

(2). 生成AIツールの主な機能と技術的特徴

住友生命の「Sumisei AI Chat Assistant」は、OpenAI 社の大規模言語モデル（ChatGPT）を基盤に据えた社内専用の対話型 AI システムである⁶⁹。Microsoft のクラウドプラットフォーム上に構築されており、Azure OpenAI Service を利用して高性能な GPT モデルにアクセスしている。GPT-3.5 及び GPT-4 といったモデルを社内ニーズに合わせて活用し、社員からの日本語の質問に対して人間と遜色ない自然な文章で回答を返すことが可能となっている。ChatGPT と同様の対話インターフェースを持ちつつも、社内システムとシームレスに連携し、業務で扱う専門用語や文脈にも対応できるよ

⁶⁸ <https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2023/230713.pdf>

⁶⁹ 同上

うチューニングが施されている点の特徴である。

住友生命では、AI から精度の高い回答を得るため、あらかじめ質問文のテンプレート（プロンプト雛形）を用意している。例えば「Sumisei AI Chat Assistant のプロンプト入力」の画面では、「ビジネス文書の校正」という用途向けに、ChatGPT への命令文（役割指示: ビジネスコミュニケーションの専門家として文書を読み、指示に従って校正せよ）や制約条件（文章の順序を変えない・省略しないなど）、そして段階的な操作指示（#操作 1: 誤りの指摘 → #操作 2: 修正文章の出力）が定型化されている。社員はチェックしたいメール文や文章を入力するだけで、誤字脱字や不自然な表現の指摘箇所が AI から提示され、続けて修正済みの文章案が自動生成される。このようにプロンプトエンジニアリングの知見を取り入れた雛形を社内で複数用意することで、AI 未経験の社員でも簡単に高度な AI 機能を業務に活用できるよう工夫している。さらに、社員の AI 活用スキルを底上げするための仕組みとして、「プロンプトプロフェッショナル」と呼ばれる社内認定制度も導入された。これは効果的なプロンプト（AI への指示文）を作成・活用できるスキルを認定する制度で、修了者にはデジタルバッジを付与するなどインセンティブを与えることで、社員の積極的な AI 利用を促進している。技術面ではこの他、利用ログから効果の高いプロンプト事例を分析し社内フィードバックする仕組みも整備中であり、社員発の有用なプロンプトが全社に共有されるようなナレッジ循環も目指している。

Sumisei AI Chat Assistant 自体は対話型の汎用 AI プラットフォームだが、既存の業務システムやツールとも連携して効果を発揮している。例えば前述の Excel マクロ自動生成では、社員が業務で使用する Excel ファイル上の作業を自動化する VBA マクロコードを AI が生成・提案し、社員はそれをコピーして Excel に組み込むだけで定型作業を自動化できる。これは RPA 的な効果を生むものであり、従来専門部署に依頼していたような簡単なシステム開発を各現場で完結できるようになっている。また、将来的な構想として、社内ナレッジデータベースやドキュメント管理システムと AI を連携させ、社員が AI に社内データを質問すると必要な情報を検索・要約してくれるような高度な社内情報ポータルの実現も検討されている。現在は一部部署で試行中だが、AI に社内規程やマニュアルを学習させて問い合わせ対応に活用するといった取組も進んでおり（例えば社内の問い合わせメールに対して AI が参考回答案を提示する仕組みなど）、今後 RPA やチャットボットと組み合わせて業務プロセスに組み込まれていく予定である。

（３）. 職員の業務改善・効率化への影響

生成 AI 導入後、住友生命では目に見える生産性向上の成果が現れている。2023 年 10 月に社内展開が本格化して以降、対象社員約 1 万人がこの AI を日常業務で利用し始め、多くの業務で処理時間の短縮が報告された⁷⁰。例えば企画書の作成業務では、従来は完成までに 1 か月かかっていたものが AI の支援によってわずか 1 日で完了するようになったという。大幅な時間短縮により、担当者は残りの時間を企画内容のブラッシュアップや他業務に充てられるため、仕事の質自体も向上している。実際、提案資料の早期作成が可能になったことで営業部門の提案件数が増加するなど、間接的な効果も出始めている。また、ドキュメント校正作業では従来数日かかっていた大量文書のチェックを数時間で終わらせるようになるなど、業務処理時間を 1/10 以下に短縮するケースも少なくないとされる。こうした効率化の積み重ねにより、全社で年間数万時間規模の労働時間削減が見込まれており、人的

⁷⁰ <https://dcross.impress.co.jp/docs/column/column20240123/003536.html>

コストの低減と生産性の向上が定量的に確認されつつある。

また、コスト削減・労働時間短縮の具体的なデータとして、社内の一部プロジェクトでは生成 AI 活用によって 1 人あたり年間数百時間規模の工数削減を実現したとの試算も報告されている。例えば営業企画部門では、商品企画書のドラフトを AI が作成し担当者が修正する運用に切り替えた結果、月次の企画書作成工数が従来比で約 90%減少したという（従来 20～30 時間→2～3 時間）。このような成功事例が各所で生まれており、社内で横展開されることで更なる労働時間短縮につながっている。また、副次的な効果として「資料作成に忙殺されていた社員が顧客提案や戦略立案といった創造的業務に時間を割けるようになった」という声も聞かれる。これは単なる時間短縮に留まらず、社員一人ひとりの付加価値創出活動へのシフトを促すものであり、同社が掲げる働き方改革や価値創造型業務への転換にも合致する成果と言える。住友生命の岸和良エグゼクティブ・フェロー（デジタル共創オフィサー）は「生成 AI による企画書作成の高速化などの取組を推進すれば、日本の事業会社も再浮上できるのではないかと述べており、生成 AI 活用が企業競争力向上につながる可能性を示唆している。今後、こうした実績データが蓄積されることで、社内のさらなる AI 活用促進や経営層からのサポートが一層強まると見込まれる。

(4). セキュリティやデータプライバシーの確保への取組

生成 AI の社内活用にあたっては、データ保護や法規制への適合にも十分な配慮が求められる。住友生命は以下の主要なリスク領域を認識し、対策を講じている。

まず、機密情報の漏洩リスクとして、社員が顧客情報や社外秘の業務情報をそのまま ChatGPT のような外部 AI に入力すると、AI 提供者の学習データに利用され、第三者に漏洩する恐れがある。この点、住友生命は Microsoft Azure 上に自社専用環境を構築し、入力内容が外部の AI 学習に使われない設定（オプトアウト）を適用することで情報漏洩のリスク低減を図った⁷¹。さらに社内ルールとして「機密情報や個人情報を AI に入力しない」ことを明文化し、研修などで徹底している。これにより、顧客データや営業秘密が誤って AI 経由で流出しないよう万全を期している。

住友生命はデータの機密性・安全性確保と法令順守を最優先に据えて生成 AI を導入している。特に金融業界という個人情報を多く扱う業種であることから、個人情報保護法や金融庁ガイドラインへの適合性には細心の注意を払っている。同社の Azure 上の環境は日本国内データセンターで運用されており、データ主権の観点もクリアしている。また、社内の情報セキュリティポリシーに則り、利用可能な社員を限定（本社・グループ会社の常勤社員のみ）しアクセス制御を行うなど、技術的・管理的対策も講じている。これらの措置により、住友生命の生成 AI 活用は日本の関連法規制に適合しつつ、顧客情報や企業機密を保護する枠組みの中で運用されていると言える。これはサービス業における生成 AI 活用のモデルケースの一つであり、同社は安全・安心な形で最新技術を業務効率化に結び付けた好例として注目されている。

⁷¹ <https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2023/230713.pdf>