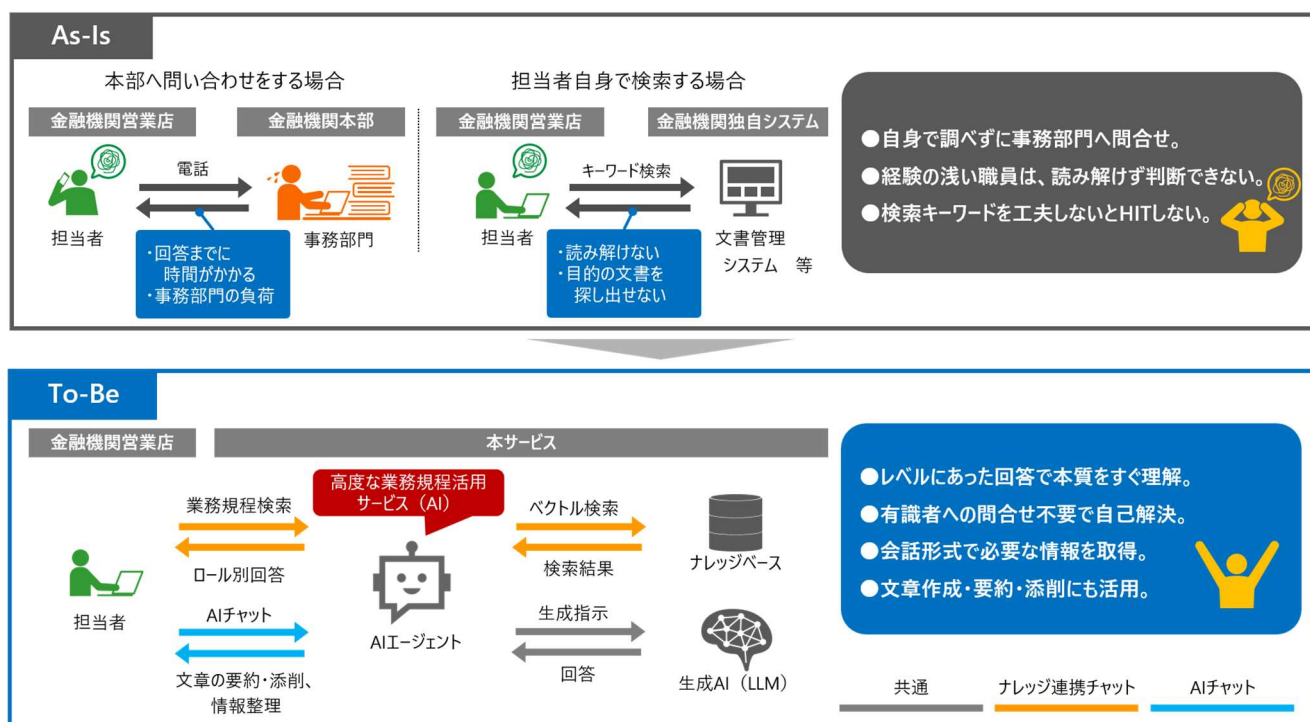


2026 年 10 月 2 日

株式会社日立ソリューションズ西日本

AI で規程確認作業の手間を削減し、業務の効率化を支援 「業務規程ナレッジ検索・活用サービス」を提供開始

AI が社内ナレッジを活用し、必要な情報と根拠(規程)を迅速に提示



業務規程ナレッジ検索・活用サービスの利用イメージ

株式会社日立ソリューションズ西日本(本社：広島県広島市、取締役社長：加藤 哲哉、以下、日立ソリューションズ西日本)は、生成 AI を活用して、金融機関の担当者による業務規程の確認作業を効率化する「業務規程ナレッジ検索・活用サービス」を、2026 年 10 月 2 日より提供開始します。

本サービスは、ナレッジベースの AI エージェント*1 が業務規程に基づく回答を生成し、根拠となる条文とともに提示します。利用者の役職や経験に応じて回答内容を調整することで、経験の浅い職員には実務手順や注意点を、管理者には判断基準や確認観点を分かりやすく提供します。

また、業務規程の検索機能に加え、文書やメールの作成、文章の要約・添削、情報整理などを支援する AI チャットも提供します。これにより、利用者は業務規程の確認だけでなく、稟議書や各種申請書、顧客向け通知文や行内周知文の作成・添削、会議議事の要約・整理など、金融機関のさまざまな業務で生成 AI を活用できます。

*1 AI エージェント：利用者の指示に応じて情報収集や検索、処理を自律的に実行し、目的達成を支援する AI システム。

背景

近年、金融機関ではコンプライアンス強化や業務の多様化・複雑化を背景に、業務規程の確認において、担当者が必要な情報へ迅速にたどり着けないケースが増加しています。その結果、事務部門への問い合わせが増加する傾向にあり、営業、窓口担当者および事務部門双方の業務負荷増大が課題となっています。

また、問い合わせ対応業務においては、回答のばらつきや回答までの時間を要することによるサービス品質の低下や、ベテラン職員への知識・ノウハウの集中が課題となっており、幅広い職員への知識継承が求められています。

日立ソリューションズ西日本は、これらの課題解決に向け、生成 AI を活用した本サービスを通じて、業務効率化、サービス品質の向上、人材の有効活用、さらには DX の推進を支援するとともに、安全な環境での AI 活用を実現します。

「業務規程ナレッジ検索・活用サービス」の主な特長

1. AI エージェントが新人から管理者までそれぞれに適した回答を提供

AI エージェントが利用者の役職や熟練度に応じて回答内容を最適化します。新人には業務手順や注意点を分かりやすく説明し、管理者には判断基準や確認観点を重視して回答するなど、経験の浅い職員から管理者まで、それぞれの業務に必要な情報を効率的に取得できます。

当社は、業務に即して作成したテストケース(質問)に対し、想定する回答を適切に提示できるかという業務適用性の観点で、金融機関と共同で PoC(概念検証)を実施し、事務部門による回答と同程度の回答が得られることを確認し、実運用に十分活用できるとの評価をいただいています。

2. 業務規程の確認から日常業務の効率化まで幅広く支援

本サービスでは、社内ナレッジを活用した「ナレッジ連携チャット」機能と、幅広い用途に対応する「AI チャット」機能を提供します。業務規程の検索・参照に加え、稟議書や通知文の作成・添削、メール文面の作成、会議議事録の要約・整理など、金融機関のさまざまな業務に活用することができます。利用者は 1 つのサービス上で業務規程の確認から文書作成・情報整理まで、幅広い業務を効率化し生産性向上を図ることができます。

3. 完全閉域環境で機密情報を安全に利用できるセキュアなクラウドサービス

金融機関とクラウド環境を IP-VPN^{*2} による閉域ネットワークで接続し、インターネットに接続しない安全な環境で運用可能な、当社の金融アプリ統合サービス基盤で提供します。また、入力データを AI の学習に利用しない構成を採用しているため、機密情報も安心して活用することができます。

^{*2} IP-VPN：インターネットと分離された通信網で、安全にデータを送受信するためのネットワーク技術。

今後の展開

本サービスは、業務規程の高精度な検索から、文書生成や文章添削まで金融機関の幅広い業務に活用できます。今後も機能拡充と適用範囲の拡大を進め、より多くの業務課題の解決に貢献してまいります。

日立ソリューションズ西日本は、金融業界で培った豊富なノウハウを生かし、金融機関のお客さまの DX 推進と業務効率化を支援します。また、本サービスを通じて蓄積した知見を基に、業務規程や各種規則類の管理・活用に課題を抱えるさまざまな業種への展開を進めることで、より幅広いお客さまの業務改革とナレッジ活用の高度化に貢献してまいります。

「業務規程ナレッジ検索・活用サービス」について

https://www.hitachi-solutions-west.co.jp/products/finance/operational_rules/

「金融アプリ統合サービス基盤」について

https://www.hitachi-solutions-west.co.jp/products/finance/app_integration_service/

日立ソリューションズ西日本について

日立ソリューションズ西日本は、中国・九州地域に深く根ざしながら、さまざまな業種に対応した製品・サービスをベースに先進的なソリューションを全国へ展開しています。豊かなアイデア力と確かな技術力で「期待のその先の価値」をつくり、お客さまとの協創により、地域社会の SX（サステナビリティ・トランスフォーメーション）の実現と、人々の笑顔が増える持続可能な未来の創造に貢献します。

詳しくは、日立ソリューションズ西日本の Web サイト(<https://www.hitachi-solutions-west.co.jp/>)をご覧ください。

商品・サービスに関するお問い合わせ先

株式会社日立ソリューションズ西日本

営業統括本部 第 2 営業本部 金融営業部 第 1 グループ

<https://www.hitachi-solutions-west.co.jp/inquiry/>

報道機関お問い合わせ先

株式会社日立ソリューションズ西日本

経営戦略統括本部 経営企画本部 広報・宣伝部

hsw-koho@hitachi-solutions.com

※ 記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL など)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
