

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

## JA 横浜と CTC、生成 AI を活用した業務効率化の実証実験を開始 ベテラン職員の知識やノウハウを取得できるソリューションを目指す

横浜農業協同組合(代表理事組合長:柳下 健一、以下:JA 横浜)と伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:新宮 達史、本社:東京都港区、略称:CTC)は、米 Aitomatic, Inc.(以下:AITOMATIC 社)の目的特化型の生成 AI サービスを活用し、事務手続きの効率化に関連した実証実験を開始します。

JA 横浜は、金融、共済、農畜産物の直売所の運営、農業資材の販売、生産者への営農指導などを含めて幅広い事業領域があり、職員一人ひとりが習得する必要がある業務や商材も多岐にわたります。このような中、業務経験が浅い職員にとっては、問い合わせ対応や業務内容の確認に多くの時間を費やしているという課題がありました。

今回の実証実験は、組合内での質問に対してベテラン職員並みに回答するチャットボットの開発を念頭に実施するもので、事務手続きや関連する業務マニュアルが特に多い貯金や取引時確認などの信用事業を対象に生成 AI を活用したチャットボットを導入します。

実験に先立ち、質問に対してどのような観点で目的の情報が記載されたマニュアルを参照しているかのヒアリングをベテラン職員へ行い、そのノウハウに倣って回答を導くようチャットボットへの学習を行いました。問い合わせが曖昧のため、正しいマニュアルに到達できないというケースを想定し、質問を繰り返すことで質問の目的を明確にします。チャットボットが高い水準で問い合わせ対応を行えるようにするため、職員が実際に利用し、フィードバックとチューニングを繰り返しながら精度検証及び改善に取り組みます。

また、CTC の特例子会社の CTC ひなり株式会社が提供する「データプレパレーションサービス」を活用し、マニュアルに含まれる複雑な図や表に文字情報を付与してデータ化することで、チャットボットのさらなる回答精度の向上も目指しています。

AITOMATIC 社の目的特化型の生成 AI を活用した今回のチャットボットは、曖昧な問い合わせに対しても質問の文脈、前後関係、背景、状況などに応じて、問い合わせ内容を自動的に判断し、適正な回答を導き出すもので、問い合わせに関連する事務手続きを推論し、質問の趣旨や意図を確認して想定する質問候補を返すことができます。また、貯金やネットバンキングなどの特定の領域ごとに生成 AI を分散させて開発したため、回答精度のチューニングやメンテナンスも容易になります。

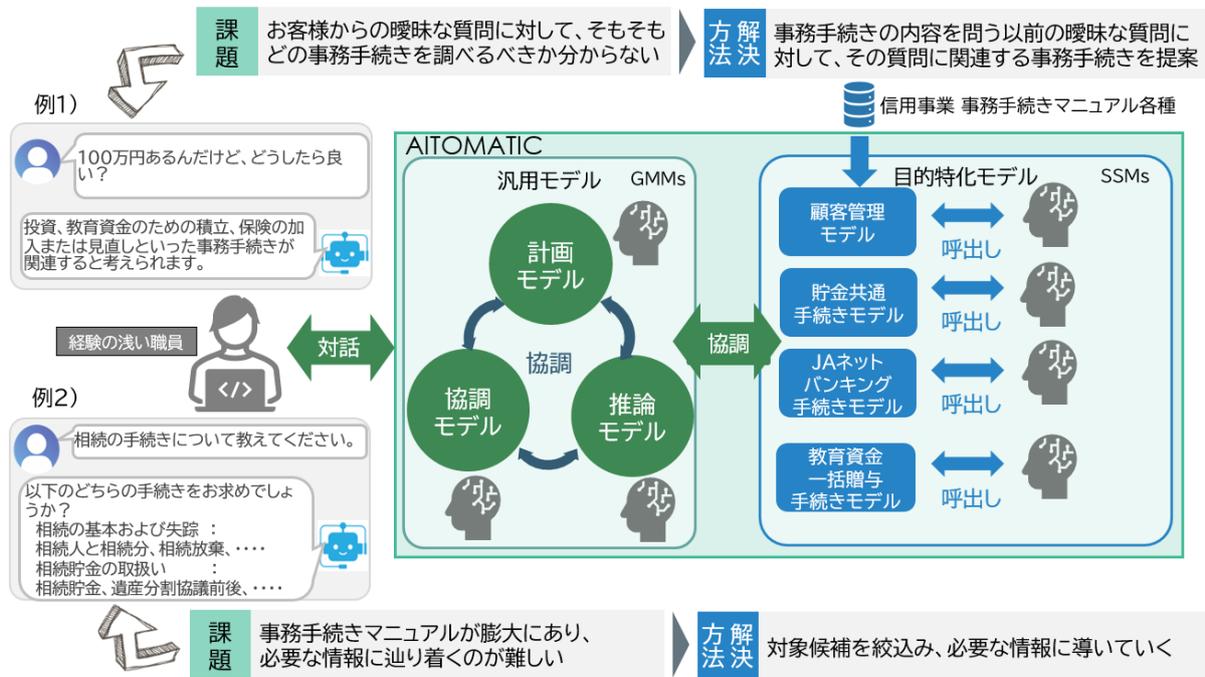
CTC は、JA 横浜が所属する、JA(農業協同組合)のデジタル化を検討する JA-DX 推進研究会<sup>\*1</sup> にサポーター企業として参画しており、本実証実験を通して JA 横浜のデジタル化に貢献していきます。

今後 JA 横浜と CTC は、JA グループの他の組合での利用も念頭に、JA の業務における生成 AI の活用範囲の拡大を検討していきます。

■ 実証実験の概要

目的：生成 AI を活用した業務効率化  
 期間：2024 年 4 月～7 月  
 概要：信用事業の問い合わせ対応での生成 AI 活用  
 学習対象：信用事業の事務手続きマニュアル各種

■ 実証実験のイメージ



- ※1 日本農業新聞が 2022 年 9 月に設立した研究会です。JA(農業協同組合)の組織基盤や事業、地域活動を強化するためのデジタル化の推進と、デジタル人材の育成とネットワーク化を目指すことを目的としています。
- ※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
- ※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

< 報道機関からのお問い合わせ先 >  
 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社  
 広報部  
 E-mail: [press@ctc-g.co.jp](mailto:press@ctc-g.co.jp)