

2025 年 9 月 25 日

各 位

株式会社 三十三銀行

## 行内照会業務における生成 AI チャットボット導入について

株式会社三十三銀行（頭取：道廣 剛太郎）は、2022 年 3 月より、行内照会業務の省力化を目的として、株式会社 PKSHA Technology（本社：東京都文京区、代表取締役：上野山 勝也）が提供する FAQ 型の AI チャットボットを活用しております。

このたび、従来の FAQ 型に加え、行内規程やマニュアルを参照し、生成 AI が自動で回答を作成・表示するドキュメント型チャットボットを新たに導入することとなりましたので、お知らせいたします。

### 記

#### 1. 導入サービス

ドキュメントエージェント（株式会社 PKSHA Technology 提供）

#### 2. 導入目的

行内の規程やマニュアルを生成 AI が参照することで、行内における事務手続きに関する照会業務が効率化されます。これにより、お客さま対応の質の向上および行員の生産性向上を目指します。

#### 3. 主な機能

照会内容に応じて、生成 AI が関連文書をもとに回答を自動作成します。回答には根拠となる文書リンクも表示され、業務理解の促進に寄与します。また、複数の文書を横断的に参照することで、より広範囲の問合せへの対応が可能となります。

#### 4. 対象業務

行内における事務手続きに関する営業店から本部への照会業務

#### 5. 導入日

2025 年 9 月 25 日

以 上

[お問い合わせ先]

担 当	事務統括部	鈴木・重本	059 - 354 - 7133
-----	-------	-------	------------------