

A I と共に進化する地方銀行の姿

I T 事務部 副調査役 松室 直樹

- 地方銀行では、ここ数年、A I を活用した取り組みが盛り上がりを見せています。
- では、銀行業務のどこにA I が活用されているのでしょうか。実はローン審査や資金需要予測、新たなシステムの企画業務など、色々な場面で活用が進んでいるのです。
- 地方銀行は、A I をはじめ、日々進化する様々な技術を駆使して、引き続き顧客利便性の向上や業務効率化を推進していきます。

はじめに

みなさん、「最近、A I を活用していますか？」そう聞かれて、パツと思ひ浮かばないかもしれませんが、実は身の回りにはA I があふれています。例えば、ブラウザの検索エンジン。「地全銀協会」なんて検索しても、しっかり「全国地方銀行協会」がヒットするのは、簡単に言えばA I のおかげなのです。

人工知能、いわゆるA I の研究は、古くは1950年代から始まりました。その後、幾度の栄枯盛衰を経て、2022年11月に「ChatGPT」と呼ばれるいわゆる生成A I が公開され

て以降、第4次A I ブーム¹に突入したと言われています。

多くの企業がA I の活用を模索しており、総務省「令和6年版情報通信白書」によると、世界のA I 市場規模は、2022年には約18兆円であり、2030年にはその約13倍にもなると見込まれ、加速度的な成長が予測されています。

実は地方銀行も、そんなA I を様々な場面で活用しています。では、いったいどのような場面で、どのようにA I が活用されているのか、その一部をご紹介します。

地方銀行におけるA I を活用した取り組み

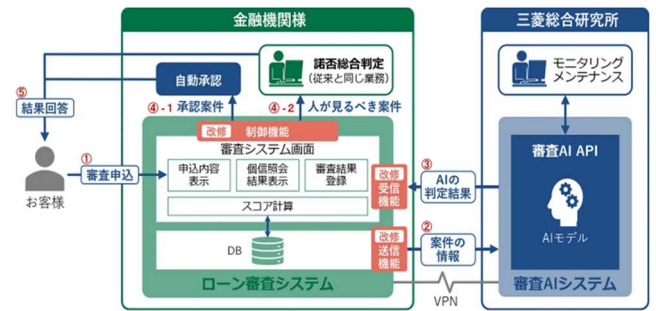
個人ローン

～審査時間を短縮～

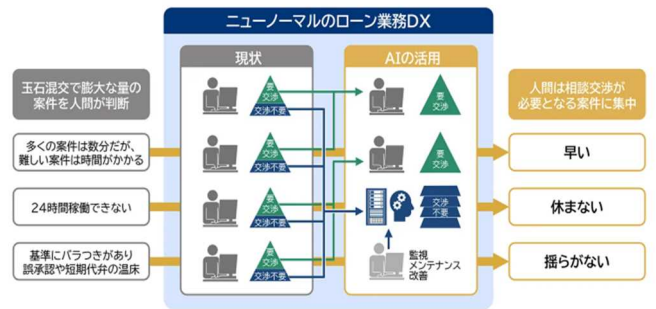
家を買いたい！車を買いたい！お金を借りよう！といざ銀行に相談してみても、借りられるかどうかの審査結果が出るまでに、通常は数日かかってしまうものです。しかし、茨城県に本店を置く**常陽銀行**では、その審査結果が最短当日に返ってきます。なぜ、そんなに早く結果が出せるのか。そう、この審査の裏側ではA I が活用されているのです。

同行では、これまで有人で審査を行ってききましたが、2023年12月より、A I による審査を導入しています（三菱総合研究所のサービスを活用）。過去数万件のローン審査結果をA I に学習させることで、人による審査と同等の審査品質を再現することに成功したのです。営業店で受け付けた個人ローンの申込内容に基づき、A I が自動でスコアを算出し、スコアが定めた基準より高ければ自動承認、低ければ自動否決となります。

これにより、1件あたりの審査時間が、これまで最短でも半日以上はかかっていたところ、なんと約3分で完了するため、お客さまに審査結果を短時間で回答することができるようになりました。また、審査案件全体の6～7割が自



▲ AI審査のスキーム図。常陽銀行提供。



▲ ローン業務における審査AI活用の考え方。常陽銀行提供。

動化され、審査担当者9名分の業務効率化にもつながっています。

同行は、今年度中に、個人ローンのWEB受付システムの運用開始を予定しており、受付から審査・回答までのフロー

をさらにデジタル化・シームレス化することを目指しています。これにより、審査回答時間をさらに短縮するとともに、土日申し込みを受け付けた場合でも、当日中に審査結果を回答できるようになります。週末、住宅展示場で家を見

る直前に住宅ローンの審査を申し込み、いくら借りられるかの審査結果を受け取ったうえで、その範囲内で購入する家を選ぶことができる未来も、そう遠くないようです。

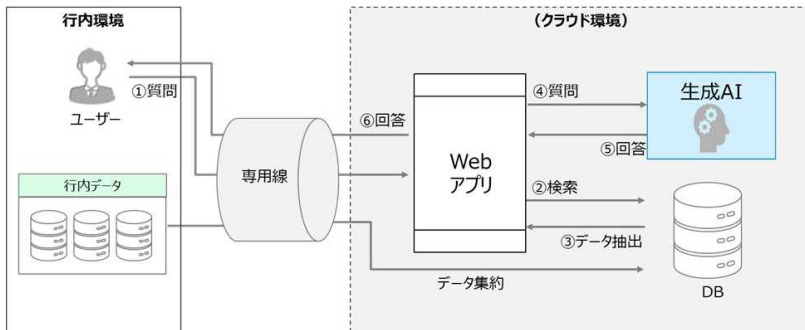
事業性融資

～融資稟議書の作成時間を削減～

取引先企業に融資をする際、銀行の担当者は、その妥当性を行内で検討するため、資金使途や申請額、返済原資、取引先企業の信用力等をまとめた資料（融資稟議書と呼びます）を作成します。この融資稟議書に基づく行内決裁を経て、企業に必要な資金をお届けできるのです。取引先企業の状況を把握している銀行の担当者だからこそ作成できる

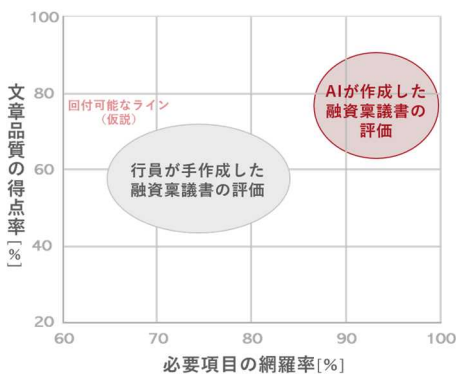
融資稟議書ですが、その作成にはかなりの時間を要します。その時間を削減し、一番大事な取引先企業との対話の時間を充実させるために生成AIを活用し始めたのが宮崎銀行です。

これまで同行では、取引先企業から受領した資料や行内データをもとに、融資稟議書を各担当者が手作業で作成し

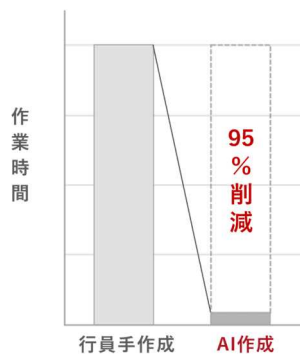


▲ システムのイメージ。行員の指示をきっかけに、Webアプリがクラウド上のDBに集約された行内データを抽出し、そのデータをもとに生成AIが融資稟議書を作成。宮崎銀行提供。

(1) 品質の評価



(2) 作業時間の比較



▲ 実証実験の成果。取材内容に基づき当協会の作成。

～資金需要・業況変化を予測～

取引先企業に寄り添う地方銀行は、先方から相談が寄せられるより前に、資金需要や業況変化を予測し、銀行側から支援の提案を行うこともあります。しかし、資金需要や業況変化の予測には、取引先企業の事業の理解に加えて行員の経験と知識が必要であり、多くの企業を担当する行員や若手行員にはなかなか難しいという課題があります。そうした課題を解決すべく、熟練行員の勘所をAIで再現しようと取り組んでいる地方銀行があります。

2022年4月、新型コロナウイルス感染症の感染拡大や資

ていました。しかし、作成に相当の時間を要することに加え、行員によって内容の粒度が区々であることが課題となっていました。それを解決するため、2023年10月より、融資稟議書の作成に生成AIを活用する実証実験を開始しました。実証実験では、仮定の融資案件について、生成AIと行員がそれぞれ融資稟議書を作成し、その内容を本部の担当者が評価しました。その結果、生成AIが作成した融資稟議書は、必要な事項が端的に記載されており、十分に実用可能なものと判断されました。さらに、生成AIは融資稟議書を2分程度で作成できるため、手作業と比較すると作成時間は95%も削減されました。

この成果を踏まえ、同行は、2024年4月より、一部の営業店で本格的な利用を開始しています。融資稟議書の作成時間を削減できたことで、これまで以上に丁寧かつ深く取引先企業と対話ができるようになったと、行員からも好評だということです。同行は、今年度中を目途に全店に展開したいとしています。

源価格の高騰など、企業を取り巻く環境が大きく変化し、資金繰りの安定化が重要な経営課題となる中、常陽銀行は、取引先企業の資金調達ニーズを早期に把握し、タイムリーな資金支援につなげようと「資金需要予測AIモデル」の有効性検証を開始しました。

同モデルは、約1万社の取引先の数年分の入出金情報という膨大なデータをAIに学習させ、過去の取引パターンから、向こう6か月の資金需要の発生を予測するものです。営業店に対し、取引先企業別に資金需要の発生確率をスコ

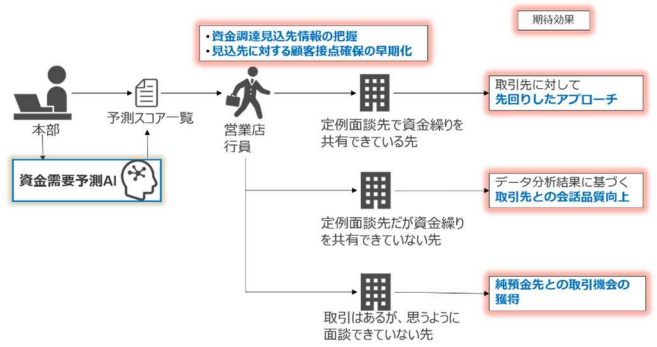


ア化したリストを配信し、営業店の反応を踏まえて、改良を重ねてきました。具体的には、スコアの主な寄与項目を視覚的に分かりやすく表示したり、その寄与項目から想定される当該企業と対話する際のポイント（出金が〇〇傾向、売上が◇◇傾向なので、●●といった点に注目して対話しましょう等）や業種毎の特性を掲載するようにしました。

2023年度に実施した営業店へのアンケートでは、約半数の担当者がリストの継続配信を希望する結果となるなど一定の成果を確認できたため、継続的に業務に活用しています。このリストを活用することで、取引先企業に対して先回りしたアプローチが可能となり、この経験が若手行員の育成にもつながっています。今後は、融資取引がない純預金先の資金需要予測や非対面営業におけるサポートなど、活用の幅をさらに広げたいとしています。

また、長野県に本店を置く**八十二銀行**は、2022年7月より、取引先企業の業況変化を早期に把握し、迅速な支援を実現するため、「業況変化予測AIモデル」を導入しています。

同モデルは、取引先企業の匿名化した入出金データをAIに学習させ、6か月以内に各企業の業況が変化する確率を予測するものです。これまでは、熟練行員の経験に基づいた



▲ 資金需要予測AIモデルの期待効果。常陽銀行提供。

勘や、取引先企業から財務データを受領してから気付いていたような業況の変化を、誰でも、取引先の預金の入出金から先回りして捉えることができます。毎月、各企業の業況変化の確率を算出し、その確率となった要因を含めて営業店に提供することで、取引先企業が真に必要なタイミングで、融資をはじめとする適切なサービス提案を行っています。

両行の取り組みは、いわば経験と知識を豊富に有する熟練行員のデジタル化とも言えるかもしれません。

企画業務

～CIOのデジタル化～

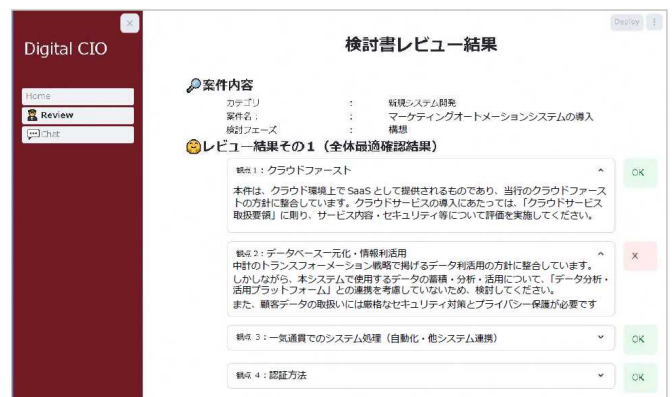
AIを活用して、経験と知識を豊富に有するデジタル行員を実現する取り組みは、実は他にもあります。**静岡銀行**では、IT企画業務の高度化・効率化に向けて、2024年3月より、生成AIを活用した対話パートナー「デジタルCIO（最高情報責任者）」の実現を目指すチャレンジ的な実証実験を行っています。

CIOは、行内の情報戦略のトップであり、高い専門性や経験が求められます。これまで、同行では、年間200～300件のシステム企画案件をCIOとIT部門の行員数名がレビューしていました。「デジタルCIO」は、同行の中期経営計画、経営会議の資料・議事録、ITポリシー、その他規程等を生成AIに学習させ、新たなシステム企画案件について、同行のポリシーに合致したかどうかを自動的に判断するものです。それに加え、過去の類似案件を教えてくれたり、新技術を活用したアドバイスをしてくれたりするため、CIOの役割を一定程度代替できるとしています。

実証実験において、「デジタルCIO」は、担当者が新たにシステム企画を行う際のパーソナルトレーナーとしても活躍しています。通常であれば、時間の制約があり、CIOに相談できない案件でも、「デジタルCIO」なら時間



▲ デジタルCIO取り組みイメージ。静岡銀行提供。



▲ 検討書レビュー結果 画面イメージ。静岡銀行提供。

と場所を選ばずに相談できます。また、生成AIを活用する大きなメリットとして「レビューの標準化が図れるこ

と」、「人の目では気付けないことまで指摘できること」があります。今後は、同行のシステム構成や最新技術・サイバーセキュリティの動向を踏まえたIT戦略の策定を目

指し、リスク・コンプライアンス等、他の専門領域への展開を検討したいということです。

問い合わせ対応

～AIチャットボット～

地方銀行の本部には、営業店から多くの問い合わせが寄せられます。静岡銀行の場合、営業店から本部に毎月1万件程度の照会があるそうです。件数が多いことに加え、問い合わせ手段が電話、メール、行内チャットと区々であり、本部行員はその対応に苦慮していました。これを解決しようと、2023年7月、同行は、「AIチャットボット」を導入し、よくある質問と回答をAIに学習させ、それに沿ってチャット形式で自動回答できるようにしました。これにより、問い合わせ手段をチャットに統一することに成功したものの、解決できる質問は全体の3割程度であり、本部行員の業務負担の大幅な削減には至りませんでした。

そこで、「AIチャットボット」をさらに高度化すべく、

2023年10月より、行内規程を含む約2,000種類ものドキュメントを生成AIに学習させ、営業店行員が質問を打ち込むと、生成AIがドキュメント内を検索し、自動的に回答を作成する取り組みを進めています。これにより、自動回答による解決率の向上を見込んでいるほか、問い合わせ側の営業店行員へのアンケートでも、約3分の2が継続的に使用したいと好意的な反応を示しており、本部行員の業務負担軽減と営業店行員の満足度向上を同時に実現できる見込みです。同行は、回答の精度を十分に上げられた暁には、お客さまからの問い合わせにも活用していきたいとしています。

AI活用の課題と対応

ここまで様々なAIの活用事例をご紹介しましたが、地方銀行がAIの活用を進めるにあたっては、クリアしなければならない課題がいくつかあります。

AIの活用の仕方によっては、学習データの偏り等から差別的な評価をしたり、大量データの収集・分析等がプライバシー侵害につながるリスクがあると指摘されています。こうした課題に対応するため、2024年5月、八十二銀行は、AIを正しく理解し、適切に利用するためのガバナンスを構築することを目的として、「八十二グループAIポリシー」を策定しました。同行は、グループ全体として、ポリシーに従い、こうしたリスクがあることに留意しながら、AI利活用を推進しています。また、同ポリシーを公表し、適切にAI利活用を進めながら、地域社会の持続可能な成長に貢献していくことを対外的にアピールしています。

また、いくらAIが進歩しても、うまく使いこなせる人材がいなければ利活用は進みません。人材育成も大きな課題の1つです。八十二銀行は、行員のITリテラシー向上に継続的に取り組んでおり、全役職員約3千人を対象に、IT、データに関する知識の習得を目的とした研修を実施しており、AIについても継続的に強化して取り組んでいく予定です。常陽銀行は、行員のAIリテラシー向上等を目的に、2024年2月、約3千人の全行員が生成AI「ChatGPT」を利用することができる環境を整備しました。AIの操作に不慣れな行員でも簡単に利用できるよ

う、有効な回答を導き出すための指示文書（プロンプト）のひな形（スピーチの案を考える、企画案などの検討、メール文案の作成等）を用意するなどの工夫を施し、行員から好評だということです。

八十二グループ AIポリシー

AI関連技術は日々発展を続け、AIの利用機会とさまざまな可能性は拡大の一途をたどり、産業におけるイノベーション創出や社会課題の解決に向けても活用されています。一方で、活用の仕方によっては差別的な評価やプライバシーの侵害につながる可能性があり、倫理面での配慮が必要不可欠な技術であることが指摘されています。八十二グループは、AIに関する配慮すべき事項を正しく理解し、適切に利用するための「八十二グループAIポリシー」を策定しました。当グループは、本ポリシーを遵守し、地域社会の持続的な成長に貢献するAI利活用を進めてまいります。

1. 持続可能な地域社会の実現

当グループは、人間の尊厳と多様性を尊重し、AI（人工知能）を積極的に活用して企業価値の向上に努め、お客さまのウェルビーイングと持続可能な地域社会の実現に貢献します。

2. 公平性

当グループは、AIの判断に偏りが生じる可能性に留意し、特定の個人や集団が不当に差別されないよう配慮します。

3. 透明性・説明責任

当グループは、AIの判断プロセスにおける透明性を確保し、その利活用による影響について説明責任を果たすよう努めます。

4. 安全性・プライバシー保護・セキュリティの確保

当グループは、ステークホルダーの財産等の安全性確保とプライバシー保護に配慮し、AIのセキュリティ確保に努めます。

5. 人材育成

当グループは、AIを正しく理解し、社会的に適切な利用ができる知識と倫理観を備えた人材を継続的に育成します。

▲ 八十二銀行ウェブサイト (https://www.82bank.co.jp/about/governance/ai_policy.html) より。



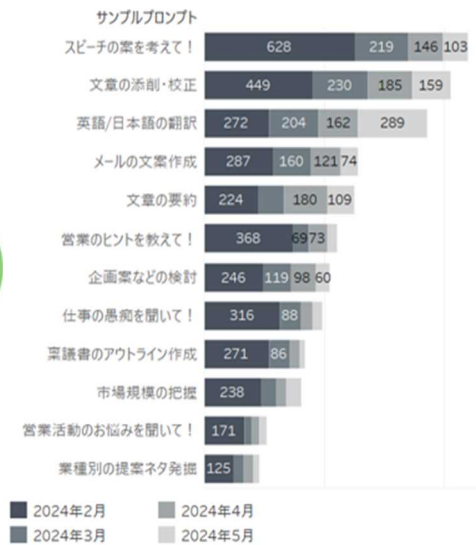
▲ ChatGPTの活用画面イメージ。常陽銀行提供。

■ 分布 * 利用月：すべて



▲ 利用状況。常陽銀行提供。

■ 分布×月



上記のような課題を内包しながらも、A Iには無限の可能性があると云えます。これからも地方銀行は、A Iの抱える課題に適切に対処しつつ、A Iを始めとする新たな技術

を最大限に活かし、顧客利便性の向上と業務効率化を実現するための革新的なアプローチを追求してまいります。

¹ 第1次A Iブームは、A Iの概念が確立し、研究開発が活発化した1950年代から1960年代。第2次A Iブームは、特定の問題に関する専門知識を持ち推論や判断ができるようになったコンピュータの登場で、再び研究開発が活発化した1980年代から1990年代。第3次A Iブームは、コンピュータの演算処理能力の向上により、膨大な情報の処理が可能となったことで、機械学習が進化した2000年代以降。総務省「令和6年版情報通信白書」(<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/pdf/index.html>)より。



クリック

or

