

～新たな時代を共に創る力を～

## 生成 AI を活用した社内向けヘルプチャットシステムを導入し、DX による業務変革と新たな企業価値の創出を目指します

東京地下鉄株式会社(本社:東京都台東区、代表取締役社長:山村 明義、以下:「東京メトロ」)は、社内業務の DX 推進を目的とし、**2024 年 10 月下旬から、生成 AI を活用した社内向けヘルプチャットシステム(以下、「本システム」)の導入を開始します。**

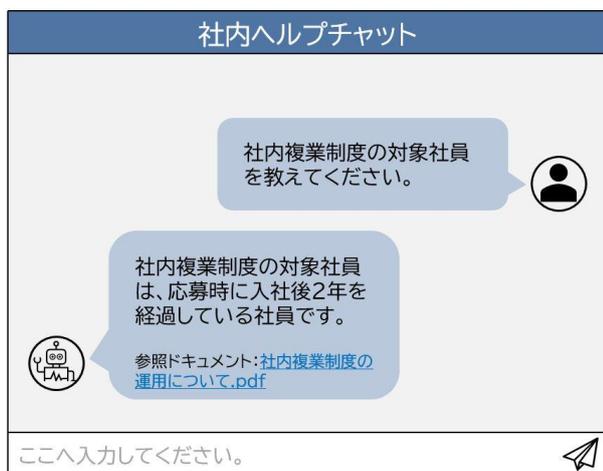
本システムは、社員が業務を実施するうえで生じる不明点や疑問点に対し、RAG技術※1により、あらかじめ登録した社内文書情報等の外部情報から生成 AI が該当情報を検索し、回答を生成して提示する機能を備えたシステムです。また、社員が社内文書情報を登録する際、本システムでは自動的に社内文書情報の構造化処理※2を実施します。これにより、社員は効率的に文書の新規登録及び更新作業を実施することができ、容易に文書情報を最新状態で維持することが可能になります。

※1生成 AI のモデル構築時に学習した情報以外の外部情報を検索し、その情報を基に回答を生成する技術

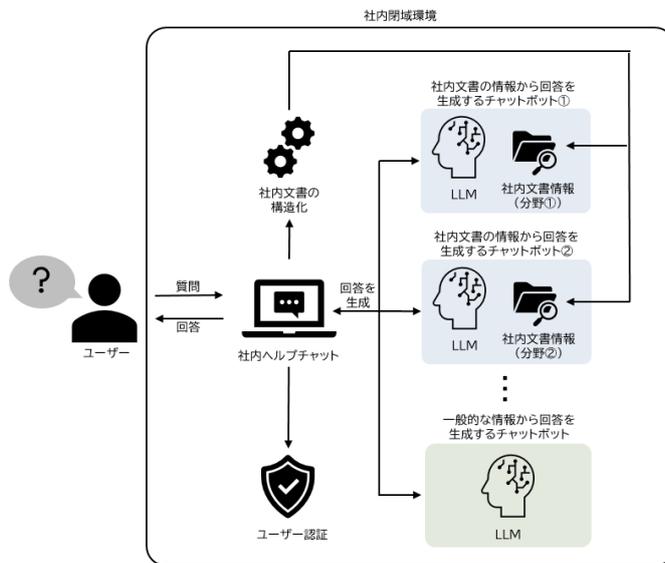
※2登録する文書の図表を生成 AI が識別できる文字列に変換する処理

さらにシステムの内部では、**社内文書情報の分野ごとのチャットボットと、一般的な情報に関するチャットボットの双方を構築するため、質問に対してより精度の高い回答を生成でき、スピーディーかつ効率的な業務遂行への変革を図ります。**

本システムの導入により、社員による業務生産性が向上し、それに伴って生み出される、デジタル技術を活用した業務変革や新たな企業価値の創出が期待できます。今後も、東京メトロでは積極的に生成 AI 技術を取り入れ、通常の資料作成業務やシステム・アプリの内製開発におけるコード生成業務等を効率化し、さらなるお客様サービスの向上につなげてまいります。詳細は別紙をご参照ください。



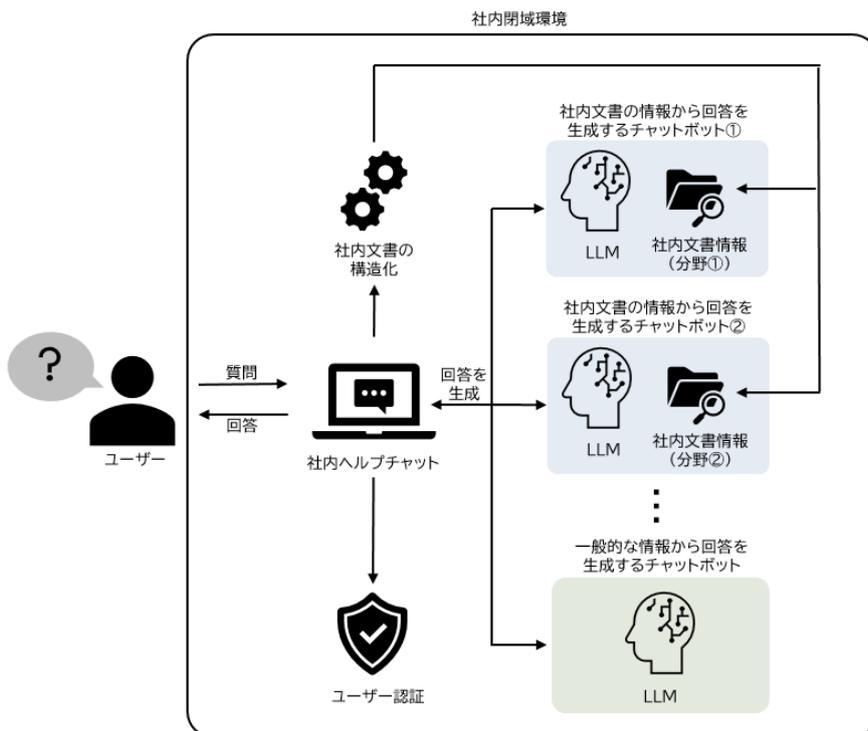
チャット画面イメージ



## 生成AIを活用した社内向けヘルプチャットの導入について

### 1. 導入システム概要

社員が業務を実施するうえで生じる不明点や疑問点に対し、生成AIが社内文書情報から該当情報を検索し、回答を生成して提示する、社内向けヘルプチャットシステムです。社員が社内文書情報を登録する際、自動的に社内文書情報を構造化処理するため、社員が効率的に文書の新規登録及び更新作業を実施することができ、また容易に、文書の状態を最新で維持することができます。



### 2. 開発経緯と一部職場での効果検証

これまで、主に社内の事務業務において、不明点や疑問点が生じた場合は、イントラネット上で閲覧できる規程類やマニュアル等を照会する、もしくは関係する部署へ問い合わせを実施する、という対応が基本となり、特に後者の問い合わせ対応には、依頼元及び依頼先の双方において、相当の時間を要するケースも多くありました。

これらの問い合わせ対応業務を効率化することを目的とし、昨年度から生成AIを活用したチャットボットを、人事や契約関係の一部の職場に導入したうえで、効果検証を実施しました。

生成AIによる回答精度等を評価した結果、一定の効果が認められたため、仕様等を精査したうえで、このたび本システムを全社的に導入することといたしました。



効果検証の様子

### 3. 生成AIサービス利用ガイドラインの策定

社員が生成AIを活用するにあたり、ハルシネーション\*が起りうること等の特性を理解して活用できるよう、当社では2023年度に「生成AIサービス利用ガイドライン」を策定し、生成AIの利活用を推進していく上で必要となるガバナンスの整備を実施しています。

※人工知能(AI)が事実に基づかない情報を生成する現象

#### 4. 当社の DX 推進に関する取組み

##### <「DX 認定事業者」の認定>

2023年5月1日(月)に、経済産業省の DX 認定制度に基づく「DX 認定事業者」に認定されました。DX 認定制度とは、「情報処理の促進に関する法律」に基づき、デジタル技術による社会変革に対して経営者に求められる事項を取りまとめた「デジタルガバナンス・コード」に対応し、DX 推進の準備が整っていると認められた企業を国が認定する制度で、主に当社の以下の取組みが評価され、「DX 認定事業者」に認定されました。



- ・TIMA(車両情報監視・分析システム)活用による車両機器の劣化予測
- ・AI・ビッグデータを活用したレールの劣化分析等の状態基準保全(CBM)の導入に向けた技術開発
- ・リアルタイム混雑情報の提供による混雑の見える化 等

##### <お客様向けチャットボット及びお客様センター業務への生成 AI の活用>

Allganize Japan株式会社と協力し、2024年秋を目標に、当社公式 HP 上のお客様向けチャットボット及びお客様センター業務への生成AIの活用に向けて開発を進めています。当社のお客様センターでは、電話、メール及びチャットボットにより、年間約25万件にもものぼるお客様からの多種多様なお問合せに対応しています。生成 AI を活用することで、お客様向けチャットボットの機能の高度化、お忘れ物に関するお問合せ方法の改善及びお客様センターへお寄せいただくメールへの対応支援ソリューションの構築を図り、お客様からの各種お問合せに対して、速やかな回答を目指します。

#### 東京メトログループの SDGs(持続可能な開発目標)への貢献について

東京メトログループは、サステナビリティ重要課題(マテリアリティ)の特定に合わせて、SDGs に掲げられている 17 の目標、169 のターゲットとの関連性を整理しました。引き続きマテリアリティに係る各種施策を通じて SDGs の達成に貢献していきます。

なお、本リリースの取組みは、主に SDGs における目標9番「産業と技術革新の基盤をつくろう」に貢献するものと考えています。

東京メトログループのサステナビリティ重要課題とテーマ

<https://www.tokyometro.jp/corporate/csr/materiality.html>

サステナビリティレポート2023

<https://www.tokyometro.jp/corporate/csr/report/index.html>



以上