

SB C&S、社内 AI 活用率 86%に 全社員約 2,000 人の AI 活用で業務効率化を加速

SB C&S 株式会社（以下「SB C&S」）は、「ALL with AI」を掲げ、全社員約 2,000 人が利用可能な独自の社内向け AI チャットサービス「CASAI (SB C&S AI CHAT)」(以下「CASAI」) や「ChatGPT」をはじめとして社員が日常業務の中で AI を活用できる環境が整っています。このたび 2026 年 3 月の月間利用実績において社内 AI 活用率は 86%に達しました。SB C&S では業務における資料作成をはじめ、問い合わせ対応の効率化、提案活動の高度化まで幅広く AI が活用されています。今回は AI 活用事例と浸透に向けた取り組みについてご紹介します。



【活用事例】

SB C&S では、以下の領域で AI 活用が進んでいます。

- ・ 日常業務の思考とアウトプットを高度化

文章生成、言語翻訳、資料作成、企画アイデア創出の壁打ちなど、日常業務のあらゆる場面で活用されています。業務の初期検討からアウトプット作成までを効率化し、社員の思考とアウトプットの高度化に寄与しています。

- ・ 問い合わせ対応の効率化

「CASAI」を活用し、見積作成業務における取扱商品に関する問い合わせ対応を効率化しています。従来は担当者への確認に半日程度を要していた業務が、適切に活用することで、数分で自己解決できるようになるなど業務効率化を実現しています。

- ・ **提案活動の高度化**

セキュリティ製品を取り扱う部門では、数百種類に及ぶ商品データに基づき、「CASAI」が顧客の要件に最適な製品を提案する独自の AI エージェントを開発しました。これにより、営業・販売における意思決定の迅速化と提案品質の向上を実現し、提案活動の高度化を AI が支援しています。

【浸透施策】

SB C&S では、AI 活用を推進する AX 戦略推進部を中心に、「①学ぶ」「②慣れる」「③使いこなす」のサイクルを構築し、全社員が AI を実務で活用できる体制づくりを推進しています。

- ・ 「①学ぶ」教育による全社浸透

オンラインでも参加できる社内セミナーを 2025 年度は 53 回開催して延べ 3997 名が参加するなど、AI の活用事例や新たな活用アイデアを定期的に社内で共有しています。また e ラーニングを提供して実務スキルの習得を推進するなど、特定の専門人材に依存しない体制を構築しています。

- ・ 「②慣れる」AI 活用環境の整備

AI を活用できる環境を整備すると同時に 2025 年には、全社員が生成 AI を活用して AI エージェントを開発するプロジェクトを発足し、全社員が AI エージェントの作成を経験しました。AI を使う側から、活用し設計する側へのシフトを促進しています。

- ・ 「③使いこなす」現場主導による AI 活用の推進

業務用 AI を社内で募集するコンテスト「AI エージェントコンテンツ」を、2025 年より開催し、これまで全 2 回実施しています。累計で応募件数は約 500 件、応募人数は 300 名以上にのぼり、現場起点で実務に直結する多くの業務用 AI が創出されています。

SB C&S の AI 活用に関しては、以下の動画でもご紹介しています。

「SB C&S STORIES」

https://youtu.be/aF6naLWNw_g

SB C&S では、今後も AI の業務活用を通して、より一層ビジネスの効率化と生産性の向上を実現し、さらなる DX の推進に貢献します。

- SoftBank およびソフトバンクの名称、ロゴは、日本国およびその他の国におけるソフトバンクグループ株式会社の登録商標または商標です。
- その他、この取り組みに記載されている会社名および製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。