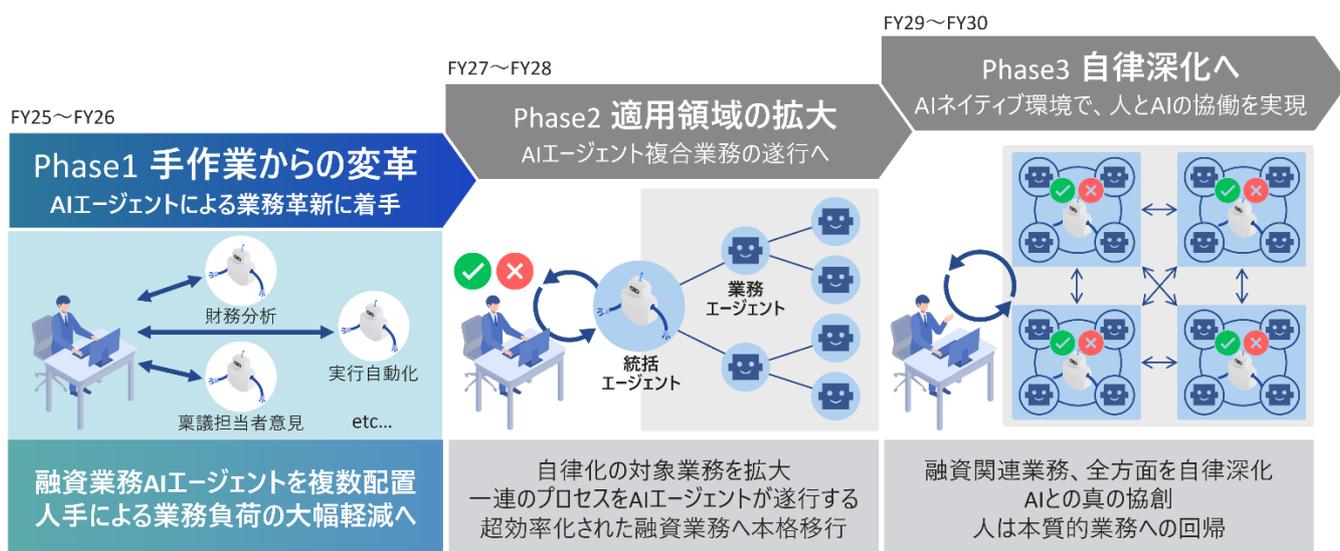


2026年2月25日
 株式会社中国銀行
 株式会社日立製作所

中国銀行と日立、融資業務における AI エージェント活用の協創を開始

人と AI の協働により、年間数万時間規模の業務を削減し、お客さまとのコミュニケーション・提案力を強化することで、AI ネイティブな金融サービスの実現へ



金融機関の人財リソース最適化により、お客さまにより相対できる金融サービス提供を実現へ

本協創における融資業務の自律化までのロードマップ

株式会社中国銀行(以下、「中国銀行」)と株式会社日立製作所(以下、「日立」)は、このたび、融資業務において、AI エージェントを活用し、業務プロセスの自律化を実現するための協創^{*1}(以下、「本協創」)を開始しました。

本協創は、業務プロセスの分析から判断、最適化までの一連の流れに AI エージェントを適用・連携させることで、これまで人手に頼っていた業務の段階的な自律化をめざすものです。人と AI の協働により、業務負荷の軽減を図ることで、将来的には年間数万時間規模の業務時間の削減を可能と試算しています。

これにより、創出された時間や人財リソースを、行員とお客さまが相対し、事業内容や将来構想など傾聴・議論を必要とするコミュニケーション機会に充て、課題解決に向けた提案活動を強化することが可能になります。本協創を通じて、高品質かつ高付加価値で AI ネイティブな金融サービスの提供を実現し、地域企業の持続的な成長へ貢献することをめざします。

中国銀行は、日立の「金融機関向け融資 DX 推進サービス^{*2}」(以下、「融資 DX サービス」)を 2023 年 7 月から導入し、日立と融資業務の DX 化に取り組んできました^{*3}。今回、長年培ってきた融資業務のノウハウと、日立が有する金融機関の DX 支援の知見や AI エージェント活用の技術を融合し、さらなる業務改革を推進します。中国銀行は、融資業

務の実務課題の解決に向け、AI エージェントの構築と活用により、AI エージェントを通じた社内ナレッジの共有による多様な人財の活躍の促進など、定量・定性面で高い効果が見込めると判断し、日立との本協創に着手しました。

なお、日立は本協創を通じて実用性が検証された AI エージェントを、「融資 DX サービス」の新たな機能として追加し、2026 年 4 月から、金融機関向けに提供していく予定です。

*1 AI エージェントの実用化に向けた共同検証から、「融資 DX サービス」の機能として実装するまでの一連のプロセスを示す

*2 日立: 金融機関向け融資 DX 推進サービス

*3 日立ニュースリリース(2023 年 7 月 21 日)「国内初、融資の申込から融資実行後の管理まで一連の業務をデジタルで完結する「金融機関向け融資 DX 推進サービス」を提供開始

背景

金融機関は、融資業務において長年培われた専門知識やノウハウを次世代の行員に承継するとともに、環境の変化と時流に対応した業務の効率化と、サービス品質の向上の両立が求められています。特に地域金融機関は、少子高齢化に伴い人財リソースが限られる中、お客さまへの対応力を含めたサービスの高度化が重要なテーマとなっています。

融資業務は人手による判断や書類確認が中心で、「業務負荷の増大」や、属人化による「業務品質のばらつき」などの課題があり、近年は多くの金融機関で生成 AI を活用し、課題解決への取り組みが進んでいます。一方、これらの課題の抜本的な解決のためには、多岐にわたる専門性に対応し、タスクを自律的に遂行する AI エージェントの活用が不可欠です。

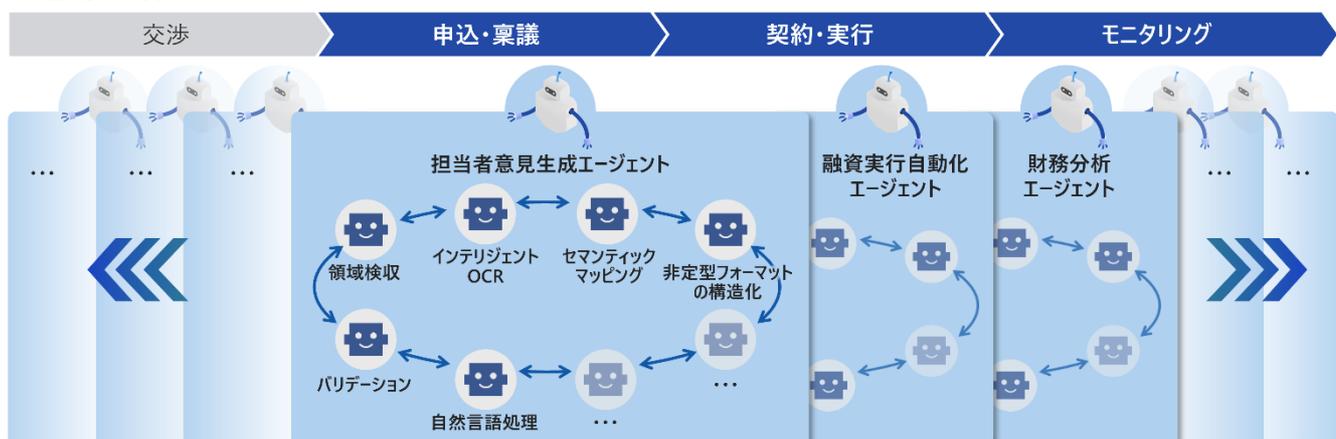
こうした中、ちゅうぎんフィナンシャルグループは、「地域・お客さま・従業員と分かち合える豊かな未来を共創する」というグループ経営理念のもと、2024 年 5 月に「ちゅうぎん DX 戦略」を策定しました。現在、同戦略に基づき、グループ横断での業務プロセスの改革に着手し、業務量の 40%削減を目標に取り組んでいます。

また、日立は一連の融資業務をデジタルで完結する「融資 DX サービス」を 2023 年 7 月から提供し、金融機関やその取引先だけでなく、融資取引に関わる多くのステークホルダーの DX 化を通じて、業務負荷の削減を推進しています*4。

中国銀行では、日立の「融資 DX サービス」の導入により業務負荷の削減に取り組んできましたが、本協創を通じて、AI エージェントを活用し、さらなる抜本的な業務改革を進めていきます。具体的には、「融資 DX サービス」に AI エージェントを実装することで、実際の業務適用を前提とした実用性を検証し、人と AI が協働する融資業務の実現をめざします。

*4 2026 年 2 月時点で 18 社に採用

本協創の概要



段階的に新規AIエージェントを増強し、業務プロセス間においても連携人とAIの協働により、融資業務全体で人手負荷の大幅軽減を実現

中国銀行と日立は、2026年1月から融資業務の実務やAIを熟知した両社のメンバーによる、プロジェクトチームを結成し、融資業務における実用化に向けた検証を開始しています。これにより、長年にわたる両社のパートナーシップを通じて培われた開発担当者の業務理解などのシナジーを発揮するとともに、技術的な検証にとどまらず、他の金融機関への提供も見据え、ユーザーの使いやすさや利用率向上を重視した、ユーザーインターフェースの検討にも着手しています。

(1) 3つの業務プロセスを起点とした実用性の検証

融資業務を構成する「申込・稟議」、「契約・実行」、「モニタリング」の3領域のうち、特に人手による業務負荷が高く、AIエージェント導入による効果が高いと見込まれる以下の3つの業務プロセスを起点として、段階的な自律化をめざします。

- 担当者意見の作成(申込・稟議)
- 融資実行の事務作業(契約・実行)
- モニタリング時の財務分析(モニタリング)

具体的には、与信稟議を上申するための担当者意見の作成、融資契約後の実行事務作業、モニタリング時の財務分析など業務プロセス単位で、それぞれの業務特性に応じたAIエージェントを適用し、自律化に向けた検証を進めています。

これらの業務は、担当する行員の経験や知識に依存する部分が大いという課題がありました。本協創では、担当者意見の作成においては、AIエージェントが過去の膨大な知見をもとに、お客さまの事業内容や業界特性、運転資金・設備資金など多様な資金使途ごとに想定されるリスクや、確認すべき論点を整理し、これまで行員が記載していた書面作成を自律化します。これにより、検討漏れを防ぎ、稟議内容の品質を標準化するとともに、作業時間の大幅な削減をめざします。また、AIエージェントにより生成された文章案や論点整理の背景にある思考プロセスを可視化・共有することで、人財育成やノウハウの承継にも貢献します。

これらの3つの業務プロセスにおいて、人とAIの協働が実現することで、試算上、少なくとも年間10,000時間以上の業務時間削減が見込まれます。さらに、創出された時間と人財リソースをお客さまとのコミュニケーション機会の確保に充てることで、より高品質・高付加価値な金融サービスの実現が可能となります。

(2) 業務統括エージェントによる業務遂行

融資業務の自律化による業務削減を実現するにあたっては、業務プロセスごとに業務統括エージェントを配置し、その配下に具体的な実務遂行を行う実務エージェントを、複数組み合わせることが必要です。これにより、複数のAIエージェントが連携し、従来人手に依存していた業務の自律化を実現します。また、これらのAIエージェントは、行内システムに保管されている構造化データだけでなく、稟議における添付資料や事務マニュアルなどの非構造化データも活用することで、業務内容の精度および品質の向上を図ります。

(3) AIエージェントの増強による自律化対象範囲の拡大と、他の金融機関への提供

本協創においては、将来的に多様な専門性を備えたAIエージェントを拡充し、自律化の対象とする業務プロセスを順次拡大していきます。これにより、年間数万時間規模での業務時間短縮が可能となり、よりお客さまとのコミュニケーションや提案力の増強に人財リソースを集約できることで、高品質・高付加価値な金融サービスを実現していきます。

AI エージェントの拡充により自律化する将来の業務プロセスとして、例えば行員の取引先訪問前の準備作業や、渉外記録から融資条件を抽出して稟議書ドラフトを自動作成する機能などを検討しており、段階的に検証を進めます。

あわせて、2026 年 4 月から順次、日立の「融資 DX サービス」に機能追加として、AI エージェントを実装し、他の金融機関に提供していきます。最終的には、専門性を備えた多岐にわたる AI エージェントを、日立から順次提供していく予定です。各金融機関への提供にあたっては、業務特性に応じた組み合わせやチューニングを行うことで、柔軟に導入していきます。

今後の展開

今後、中国銀行と日立は、本協創を通じて融資業務の自律化を推進し、行員が高付加価値業務に注力できる環境の実現をめざします。

中国銀行は、融資業務の構造改革を進め、お客さまの多様化・高度化するニーズに対応することで、地域経済の持続的な発展に貢献します。

日立は、融資業務遂行における複数の専門性を持った AI エージェントを継続的に創出し、「融資 DX サービス」を通じて各金融機関に提供することで、質の高い自律化による業務削減に貢献していきます。そして、法人向けの融資業務にとどまらず、個人ローンに加え、相続、事業継承など他業務へも AI エージェントの適用範囲を拡大し、銀行業務全体の DX 化を支援します。さらに、将来的には経営者へのヒアリング観点など、熟練者の暗黙知についても、OT 分野で培ったナレッジ抽出技術を生かし、後任者へのノウハウの継承など、人財リソースのさらなる最適化を支援していきます。

日立は、長年金融機関を支援してきた深いドメインナレッジと先進の AI を活用することで、社会インフラを革新する次世代ソリューション群「HMAX by Hitachi」の 1 つとして「HMAX Finance^{*5}」を新たに構築し、金融機関向けに提供することで、新たな価値創造に取り組んでいきます。

^{*5} モビリティ、エネルギー、産業分野に続き、新たに金融分野に HMAX Finance として拡大しました。

<https://www.hitachi.co.jp/products/it/lumada/hmax/index.html>

商標注記

記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

中国銀行について

中国銀行は、岡山県、香川県、広島県を主な経営基盤として広域に店舗を展開する地方銀行です。総合金融サービスグループの一員として、銀行の枠組みを超えた最適なソリューションを提供し、地域・お客様の多様なニーズにお応えいたします。お客様本位の営業スタイルを徹底し、「地域のお客様に選ばれ信頼される銀行」を目指してまいります。

日立製作所について

日立は、IT、OT(制御・運用技術)、プロダクトを活用した社会イノベーション事業(SIB)を通じて、環境・幸福・経済成長が調和するハーモナイズドソサエティの実現に貢献します。デジタルシステム&サービス、エナジー、モビリティ、コネクティブインダストリーの 4 セクターに加え、新たな成長事業を創出する戦略 SIB ビジネスユニットの事業体制でグローバルに事業を展開し、Lumada をコアとしてデータから価値を創出することで、お客さまと社会の課題を解決します。2024 年度(2025 年 3 月期)売上収益は 9 兆 7,833 億円、2025 年 3 月末時点で連結子会社は 618 社、全世界で約 28 万人の従業員を擁しています。詳しくは、www.hitachi.co.jp をご覧ください。

お問い合わせ先

担当：岩崎、寺元

株式会社中国銀行

融資部

〒700-8628 岡山県岡山市北区

丸の内 1-15-20

E-mail：iwasaki_takuma@chugin.co.jp

teramoto_ryuuji@chugin.co.jp

担当：千葉、高島

株式会社日立製作所

金融システム営業統括本部

〒100-8220 東京都千代田区

丸の内一丁目 6 番 1 号

お問い合わせフォーム：

<https://www.hitachi.co.jp/finance-inq/>