

# 【特集②】生産性向上

## 生産性を高めてグループのありたい姿を実現

### ①未来適合していくためのトランスフォーメーション

#### (1) FutureXの取り組み

三井住友信託銀行では、生産性向上を進める全社プロジェクト「FutureX」を2024年4月に立ち上げました。

労働人口の減少やシニア化の加速、人材の流動性とキャリア志向の高まり、技術革新の進展、そして共創・共感型コミュニケーションへの変化など、私たちを取り巻く環境は今、かつてないスピードで変化しています。こうした時代のうねりをチャンスと捉え、AIなどの革新的技術の活用、業務プロセスの抜本的改革、意思決定の最適化や意識変革を力強く推進しています。

FutureXの取り組みは、単なる業務効率化にとどまらず、私たちの働き方、組織の在り方、そして企業の未来像そのものを再定義する挑戦です。変化を恐れず、未来を創る企業へ——私たちはその第一歩を踏み出しています。

#### (2) エバンジェリスト活動

2024年10月に全国約400名のエバンジェリストを配置しました。新たなツールやデジタルスキルを活用し、各店舗の効率化課題を解決する重要な役割を担っています。FutureXでは、エバンジェリストと共に働き方を改革し、組織風土・文化の変革を進めています。



三井住友信託銀行 常務執行役員  
井茂 尊博 (FutureX推進担当)

### ②IT・デジタル融合でAI Transformation (AX)の取り組み加速

#### (1) Trust Baseとの協業 生成AI CoEでの内製開発

当グループは、2021年4月に設立したデジタル戦略子会社Trust Baseとともに先端技術のR&Dを通じて知見を獲得・蓄積し、信託×DXを実現するケイパビリティを強化してきました。特に生成AIの領域は登場後すぐに外部パートナーとの協働PoCを開始し、業務適用の可能性と生産性向上効果の検証をグループで先駆けて進めてきました。2024年には生成AIのCoEを設置し、R&Dや生成AIを利

用した業務変革をコンサルテーションするチームを組成しました。CoEではAX推進の中核組織として、インフラ、セキュリティ、デザイナー、エンジニア、業務コンサルタントの専門スキルを持ったメンバーを結集し、生成AIプロダクトの開発を通じてグループのAXを牽引しています。

#### (2) 実行力強化に向け、IT・デジタル一体体制へ

業務に変革を起こす実装にはITとデジタルの戦略レベルでの融合が不可欠です。これまではAI等の先進技術のR&D、デジタル起点のビジネス変革を推進するデジタル企画部と金融機関の業務を堅牢に運営するITインフラを提供するIT関連部署の役割分担の下、ITとデジタルそれぞれの戦略を進めてきました。2025年度からはIT統括部とデジタル企画部を融合し、投資資源配分、アーキテクチャー統制の権限を集約、実行力を持ったデジタル・IT組織へと体制を強化し、グループDX推進の取り組みを加速させていきます。



Trust Base生成AI CoEのメンバー

### ③生成AIの利活用を通じた生産性の向上

#### (1) 生成AIプラットフォームの提供

2024年度はフロント・ミドル・バックの幅広い領域で生成AIを利用した生産性向上のユースケース創出に注力しました。適用する業務の種類は多様性に富みますが、技術目線で共通化・標準化の可能性を見出し、効率的にグループ展開する取り組みを進めています。具体的には、生成AIプラットフォームを開発し、2025年度中にグループへ展開する計画を進めています。個別業務に適した生成AIのアプリケーションが容易に構築可能な設計で、広範な業務に生成AIを適用し、AIによる業務の変革をオペレーションの現場に届け、全社的な生産性の向上を実現します。

#### ■ AIプラットフォームをグループに展開



### ④AIガバナンス態勢の構築

#### AIポリシーの制定

当グループは、上記記載の通り、生産性の向上に向けAIをはじめとするデジタル技術の利活用を推進しています。AIは業務効率化や新たな価値創出に不可欠である一方、特有のリスクももたらします。リスクの適切な管理・統制の下、利活用を推進するため、当グループは、取締役会の監督の下、既存のリスク管理体系と調和したAI

#### (2) 生成AIを活用した生産性・業務品質向上の事例

生成AIは意思決定支援、業務効率化を通じて生産性を向上させるだけでなく、業務品質向上にも寄与する技術と考えています。例えば、株主総会対応では従来、人がニュースリリース・開示資料等から株主総会での想定Q&Aを準備しており、多大な工数がかかっていましたが、生成AIが想定Q&Aの作成を支援することで大幅な工数削減が可能になりました。また、顧客サポートの領域では、営業店の担当者が新任であっても専門的な問い合わせに回答できるよう、蓄積されたQ&A等のナレッジを基に回答を支援するAIもリリースし、三井住友信託銀行の全店舗で利用を開始しています。また、生成AIは開発業務の生産性の向上にも効果を発揮しています。Trust Baseで開発するアプリケーションの例では、従来、複数のエンジニアが3カ月で構築していたアプリケーションを、開発経験が1年未満のエンジニアが自然言語をベースとしたコードの生成により、一人で約1カ月で実装するなど、生産性向上の効果を認識しています。今後も幅広い領域に生成AIを適用していき、生産性と品質向上を追求していきます。

ガバナンス態勢を構築し、「三井住友トラストグループのAIポリシー」を制定しました。本ポリシーでは、人間中心、安全性・堅牢性、公平性、プライバシー保護、セキュリティ確保など10の原則を掲げています。今後は、技術進化を含む外部環境の変化を捉えながら本ポリシーを更新・運用し、AI利活用の推進とリスク管理の両輪で取り組んでいきます。

#### ■ AIガバナンス体制



三井住友トラストグループのAIポリシーについては、こちらをご覧ください。  
<https://www.smtg.jp/-/media/tg/sustainability/management/pdf/ai-policy.pdf>

