

2023年10月13日  
西日本旅客鉄道株式会社

## 生成 AI による働き方改革への挑戦

～高頻度で社会に対する新たな価値や変化を創出～

JR 西日本グループは、『もっとつながる。未来が動き出す。』という「私たちの志」の実現に向け、生成 AI を活用した働き方改革に取り組みます。生成 AI チャットボットサービスの本社社員への展開をはじめとして、業務の効率化と品質の向上によるさらなる価値創出を進めるとともに、当社グループ全体においてイノベーションを生み出し続ける働き方の変革に挑戦します。

### 1. 概要

JR 西日本では、デジタルツールの活用を通じた組織風土や文化の変革により、社員のやりがい向上と、高頻度で社会に対する新たな価値や変化を創出する「Work Smile Project」という働き方改革プロジェクトを推進しています。その一環として、以下の取り組みにより生成 AI を活用してまいります。

- 各種業務を遂行する際のパートナーとして社内向けチャットボットを使い、社員の業務効率化にとどまらず、業務品質の向上により新たな価値創出を図ります。
- 社内向けの生成 AI 環境を整えることにより社員のリテラシーを高め、生成 AI を活用する新たなシステムの構築、および業務変革やサービス向上への布石とします。

### 2. チャットボットの特徴

情報の二次利用や第三者提供を防ぐ仕様である Microsoft の「Azure OpenAI Service (法人向け AI エンジン)」を利用し、当社社員が環境を構築しています。

### 3. 利用の範囲

初期段階では本社社員（約 2,000 名）を対象に 10 月 16 日より試行し、機能改善を行うとともに、当社全体をはじめとしてグループ会社への展開等、利用範囲の拡大を進めていきます。

### 4. 今後の展開

生成 AI チャットボットサービスの機能拡充に加え、生成 AI 活用の検討体制を立ち上げ、生成 AI を鉄道システムに組み込むことで鉄道の生産性をさらに高めるとともに、当社グループ全体にも拡大するなど、イノベーションを生み出し続ける働き方への変革に挑戦します。

※Microsoft、Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

今回ご案内の取り組みは、SDGs の 17 のゴールのうち、特に 4 番、8 番、9 番に貢献するものと考えています。



JR西日本グループは持続可能な開発目標 (SDGs) を支援しています。

**SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS**

