

ビューカードと Ippu Senkin は債権管理業務に生成 AI を活用した

オンプレミス型訴答書面作成システム「Court」を導入

- 専門性の高い法務文書作成を効率化、ノウハウの形式知化(本格運用開始)-

株式会社ビューカード(代表取締役社長:新井 健一郎、以下「ビューカード」と)、株式会社 Ippu Senkin(代表取締役社長:鈴木 秀弥、以下「Ippu Senkin」)は、ビューカードのクレジットカード債権管理業務に生成 AI を活用したオンプレミス型訴答書面作成システム「Court」を導入することとなりました。

本取組みでは生成 AI を活用した本システムの開発により、係争案件の対応において、大幅な業務効率化が期待されます。

【取組みの背景と目的】

クレジットカード会社の債権管理業務における係争案件では、被告の主張に反論するための準備書面や証拠説明書など(以下、訴答書面という。)を作成する必要があります。この業務は、法令や会員規約に基づく正確な法的根拠の構築が求められる専門性の高い業務であり、担当者が一通りの業務を習得するまでに相当な期間の経験を要します。

また、業務ノウハウが熟練担当者に集中しやすく、ジョブローテーションや組織変更を見据えた知見の継承が課題となっていました。こうした背景から、ビューカードと Ippu Senkin は、生成 AI を活用した業務効率化に取り組んでまいりました。

【システム概要】

本システムは、係争案件において原告(ビューカード)が裁判所に提出する訴答書面のドラフト作成を支援するものです。

担当者が案件情報を入力すると、生成 AI が被告の主張内容を分析し、対応すべき論点を提示します。担当者は提示された論点を確認・選択し、システムが書面のドラフトを即座に作成します。作成されたドラフトは担当者がレビュー・編集を行った上で、最終的な書面として仕上げる運用となっています。

The screenshot displays the 'Court' system interface for entering case information. At the top, there is a navigation bar with the 'Court' logo and a breadcrumb trail: '案件概要入力' → '被告論点確認' → '原告論点選択' → '書面作成'. The main form is divided into two sections: '基本情報' (Basic Information) and 'カード情報' (Card Information). The '基本情報' section includes fields for '案件番号' (Case Number) with an example '例: 251', '最終支払日' (Final Payment Date) with a date format 'yyyy/mm/dd', '支払方式' (Payment Method) with radio buttons for '一括払い' (One-time payment), '分割払い' (Installment payment), and 'リボ払い' (Cash on account), '被告主張' (Defendant's Statement) with a text area and a note '被告の主張内容を入力してください。', and 'これまでの交渉記録' (Previous Negotiation Record) with another text area. The 'カード情報' section includes a dropdown for 'カード名称' (Card Name) with 'ビューカード スタンダード' selected, and a dropdown for '申込方法' (Application Method) with 'VIEW'S NET' selected. At the bottom of the form, there are buttons for '戻る' (Back), '入力クリア' (Clear Input), and '主眼論点を分析' (Analyze Main Points).

(システム画面のイメージ) 案件情報を入力すると、AI が論点を分析し書面を生成

【(アプリケーション)システム「Court」の特長】

1. 高セキュリティなオンプレミス環境

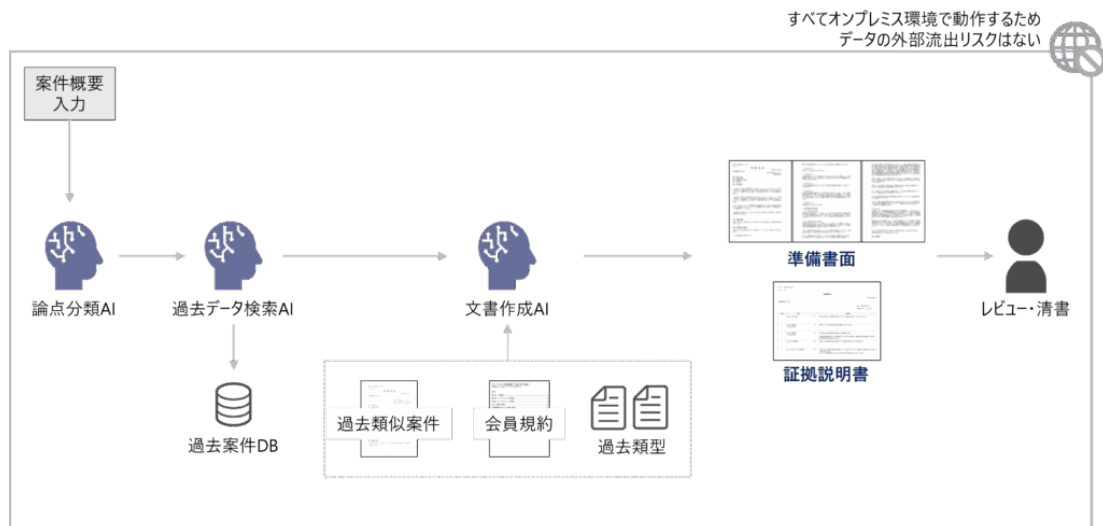
訴訟関連の機密情報を取り扱うため、すべてのシステムをオンプレミス環境で構築。外部への情報漏洩リスクを極小化。

2. 過去案件と会員規約を活用した高精度なドラフト作成

生成 AI が過去の類似案件や会員規約を参照し、論点に応じた訴答書面を作成。事前検証において、係争案件の約 8～9 割で極めて高精度なドラフト作成が可能であることを確認済み。担当者は、残り 1～2 割程度の個別性が高い案件の内容修正・精緻化に注力することが可能。

3. 業務ノウハウの形式知化

熟練担当者が蓄積してきた論点整理や文書作成のノウハウをシステムに反映。担当者の経験年数に依存しない、安定した品質での訴答書面作成を実現。



(処理フロー概要) 案件情報入力から論点分析、書面作成まで一貫して支援

【両社コメント】

ビューカード 債権管理部 担当部長 竹内 猛

「このたび、私の訴訟対応業務に関する知識や経験を AI として構築し、それらを部下社員などに確実に継承していきたい、というお話をいただき、関係者を含めた約 1 年間の検討を経て、ようやく納得のいく生成 AI システムをリリースする運びとなりました。

この生成 AI システムには、200 種類を超える過去の訴答書面の内容が搭載されており、それらを材料として、生成 AI が訴訟上の係争論点ごとに有効な文言を組み立てるところに今回のシステムの特徴があります。訴訟対応業務はその工数が増加傾向にあるため、この生成 AI システムに頼るところは大きく、我々の業務に不可欠なものとなることは間違いありません。」

Ippu Senkin 代表取締役 鈴木 秀弥 氏

「法務文書の作成には、法令や会員規約を踏まえた論理構成力が求められます。これは生成 AI が最も力を発揮できる領域の一つです。本プロジェクトでは、ビューカード様の過去案件を詳細に分析・分類し、熟練担当者の暗黙知をシステムとして形式知化しました。属人化しがちな専門業務のノウハウを組織の資産として継承できる点も、本システムの大きな価値と考えています。引き続き、ビューカード様の業務課題の解決に伴走してまいります。」

株式会社ビューカードについて

株式会社ビューカードは、JR 東日本グループの一員として、クレジットカード事業「ビューカード」を展開しています。便利でおトクなサービスの提供により、お客さまのより豊かな生活の実現をサポートするとともに、グループの共通基盤としてキャッシュレス決済の推進に取り組んでいます。

会社名:株式会社ビューカード

代表者:代表取締役社長 新井 健一郎

所在地:東京都品川区大崎一丁目 5 番 1 号 大崎センタービル

URL:<https://www.jreast.co.jp/card/>

株式会社 Ippu Senkin について

株式会社 Ippu Senkin は、クライアント企業のビジネス効率や収益向上を目指し、AI アプリケーション開発および AI 活用支援コンサルティング事業を提供しています。特に、生成 AI を用いた高度な業務プロセスの支援や、AI・データ戦略の策定、さらには内製化を含む人材育成まで、包括的なサービスを通じて支援します。

会社名:株式会社 Ippu Senkin

代表者:代表取締役社長 CEO 鈴木 秀弥

所在地:東京都中央区銀座八丁目 14-9 デュープレックス銀座タワー8/14 701

URL:<https://ippu-senkin.com>