



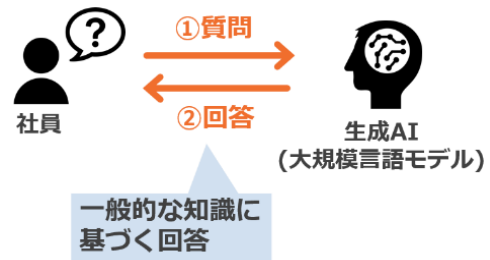
2024年7月11日  
東日本旅客鉄道株式会社

## 生成AIチャットの全社員展開及び生成AIの内製開発について

- JR東日本グループは、グループ経営ビジョン「変革2027」のスピードアップのため、デジタル技術を活用した業務変革（DX）を推進しています。
- これまで全社的なDX推進のため、生成AIの試使用を社内を進めていましたが、6月より社内向け生成AIチャットツールを全社員に展開しました。
- 今後、本社内組織Digital & Dataイノベーションセンター（以下、DICE）にて、JR東日本独自の業務内容に回答できる生成AIシステムを内製で開発し、10月より全社向けに試験導入を予定しています。

### 1. 社内向け生成AIチャットツールの全社員展開

DICEでは、社内でも早期に生成AIが活用できるように生成チャットツール「JRE AI Chat」を内製で構築し、2023年10月より社内の一部箇所にて試使用を開始しました。社内のDX推進に生成AIチャットが役立つことが確認できたため、2024年6月より既成の生成AIチャットツールを全社員に展開しました。

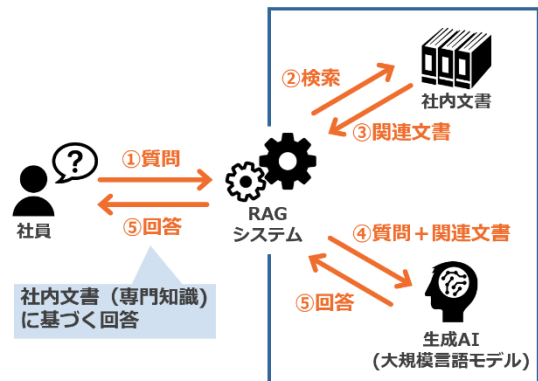


JR東日本は、全社員がタブレット端末を持つなど、全ての社員がデジタルを活用した業務変革が可能な環境を整備しています。今後は社内の利活用事例を集めて、全社員に展開していくことで全社的な生成AI利活用による業務変革（DX）を実現します。

### 2. JR東日本独自の業務内容に回答できる生成AIシステムの開発

DICEでは、登録した社内文書に基づいて回答を生成するRAG (Retrieval-Augmented Generation、検索拡張生成)を用いたシステムのプロトタイプを内製で構築し、2023年11月より社内の一部箇所にて試使用を開始しました。

システムの本導入に向けては、アジャイル開発の手法を採用し、社内の意見を継続的にシステムに取り入れ、2024年10月より全社での試使用を予定しています。導入により、社内規定やルールなどの文書の効率的な検索など、全社的な業務効率化に役立てていきます。



### 3. その他の取り組み

JR 東日本は、システムやアプリの内製化開発のスピードアップや世の中のエンジニア不足に対応するため、プログラムのコーディングに生成 AI を活用しています。

また、汎用的な生成 AI では学んでいない鉄道事業固有の情報を学習した「鉄道版生成 AI」の開発を進めるとともに、コールセンター業務など当社グループで共通的な業務においても生成 AI の活用に取り組んでいきます。



#### 【参考】AI ガバナンスについて

JR 東日本グループでは、2023 年 11 月に生成 AI を利活用する際に注意する事項をまとめた「JR 東日本グループ 生成 AI 利活用ガイドライン」を策定しています。2024 年 3 月には、生成 AI を利用したシステムを導入・開発する際の注意事項を追加した第 2 版を発行しました。社内向け生成 AI チャットツールには、さらに独自の利活用ルールを定めて、生成 AI のリスクを理解した上で利活用できるようにしています。

JR 東日本グループでは、生成 AI の利活用を推進していく上で必要となるガバナンスの整備を継続的に実施します。また、JR 東日本は「AI ガバナンス協会」にも所属し、先進技術による業務変革(DX)とリスク管理を両立していきます。

AI ガバナンス協会や協会の「AI ガバナンス行動目標」については協会 HP をご確認ください。

<https://www.ai-governance.jp/>