

議事 2 デジタル戦略の取組

令和 7 年 9 月 29 日

経営企画部



住まいのしあわせを、ともにつくる。

住宅金融支援機構

1. デジタル技術活用の推進体制
2. デジタル技術・保有データを活用したライフサイクルを通じたサービスの提供
3. 生成AI等を活用した事務改善・お客さまサービスの向上
4. AIサポートシステムの概要（参考）

1. デジタル技術活用の推進体制

推進体制

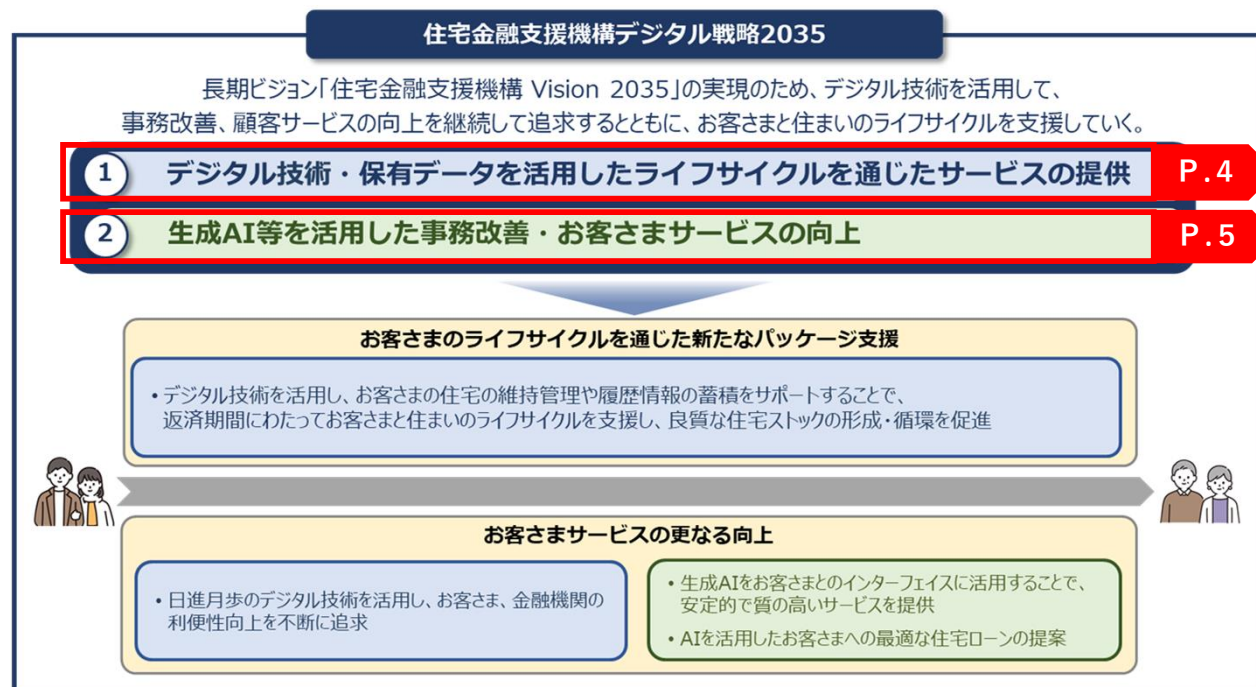
- 令和3年3月に副理事長をトップとする「デジタル化推進PT」を発足。融資手続、事務のIT化、債権管理の3つのテーマで分科会を組織し、お客さまやステークホルダーのみなさまの負担の軽減・利便性の向上を目的とするデジタル化を全社横断的に検討・実施
- 令和4年度からは、PTを「デジタル化推進本部」に改称し、システム開発等デジタル化に向けた手続を着実に実施するとともに、デジタル庁の「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」への対応等を着実に実施
- 令和6年度からは、「デジタル戦略本部」に改称。これまで取り組んできた既存業務のデジタル化（Web手続等）の方向性の検討、進捗管理等から、デジタル技術・保有データを活用したライフサイクルを通じたサービスの提供、生成AI等を活用した事務改善・お客さまサービス向上の取組へと転換
- 令和7年10月には、デジタル技術の活用により新たな価値の創出を目指す専門部署として「デジタル戦略部」を新設する。

デジタル戦略2035の策定

- 長期ビジョン「住宅金融支援機構 Vision 2035」の実現に向けて、中長期的なデジタル技術の活用の方角性を「住宅金融支援機構デジタル戦略2035」として令和7年5月に策定（右図）
- 今後は、本戦略に則った取組を進め、お客さまやステークホルダーの皆さまとデジタルによるつながりを最大限活用することにより、多様な金融サービスを安定的・効率的に提供し、ステークホルダーの皆さまと機構との関係を深化させるとともに、お客さまやステークホルダーの皆さまの更なる負担の軽減及び利便性の向上を図りつつ、新たなビジネス価値を創出していく。

機構の期待役割

- 住生活基本計画…目標1「新たな日常やDXの進展等に対応した新しい住まい方の実現」の達成に向けた基本的な施策
 - 持家・借家を含め、住宅に関する情報収集から物件説明、交渉、契約に至るまでの契約プロセスのデジタル化の推進
- 第Ⅴ期中期目標…4「業務運営の効率化に関する事項」（5）デジタル化の推進
 - 機構、委託機関等の業務運営の合理化及び効率化に資するIT基盤の整備や国民・事業者の負担の軽減・利便性の向上等を目指したデジタル化に引き続き取り組むとともに、金融機関として十分なセキュリティ対策を講じた上で、保有データを活用したサービス提供等に努めること。
 - また、デジタル化を更に進展させ、IT技術を活用した住宅等のライフサイクルを通じた支援等を行うことにより、住まいの価値向上、良質な住宅ストックの形成、既存住宅流通促進等に資する新たなサービス提供等に努め、政策実施機能の更なる向上を図ること。

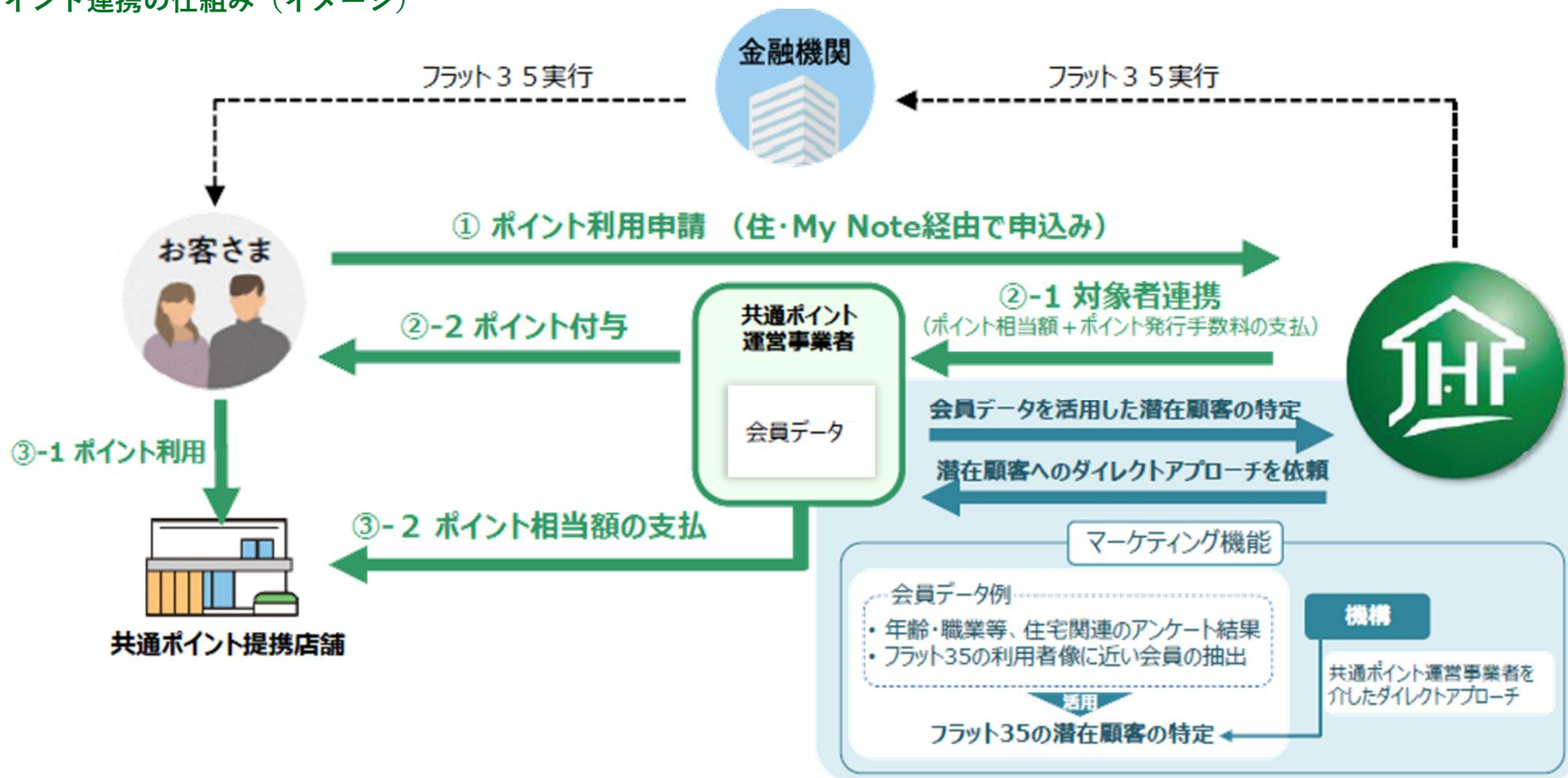


2. デジタル技術・保有データを活用したライフサイクルを通じたサービスの提供

共通ポイントサービスの導入決定

- 令和6年度には、デジタル戦略2035の取組の一環として、「フラット35利用者向けの共通ポイントサービス」の導入（R8.10）を決定
- 一定の要件を満たしたフラット35の利用者に対して共通ポイントを付与するとともに、ポイント事業者が保有する会員データと連携し、マーケティング機能により、**効率的かつ効果的な商品改善等**を実施予定
- このサービスの提供により、住宅ローン利用者と機構が住宅のライフサイクルを通じてデジタルで継続的に繋がる仕組みを構築し、**将来的には住宅の資産価値の維持等に資する取組**も検討していく。

■ 共通ポイント連携の仕組み（イメージ）



3. 生成AI等を活用した事務改善・お客さまサービスの向上

生成AIの活用状況

- 生成AIを活用することで効率を向上させるため、令和5年度から外部生成AIサービス（SaaS）を導入
- 令和6年度には、重要情報を入力できる機構専用の生成AIサポートシステムを構築（令和7年4月から利用開始）

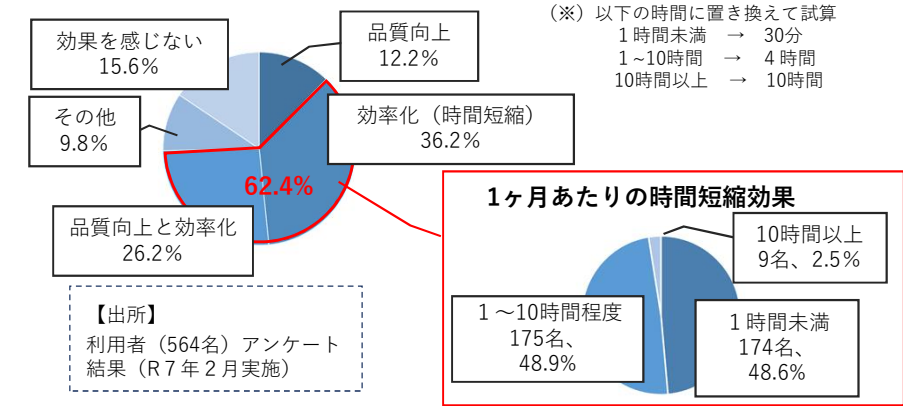
生成AI活用の取組

外部生成AIサービス（R6年2月～R7年3月）

AIサポートシステム【愛称：COMPASS（※）】（R7年4月～）

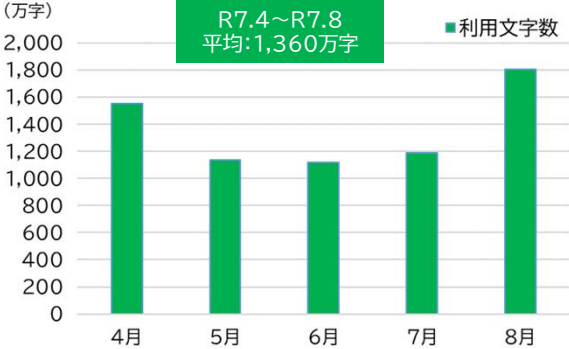
- ✓ 外部生成AIサービス（SaaS）を利用（一般情報のみ）
- ✓ 利用者：564ID
- ✓ 環境：インターネット仮想環境で利用

年間約10,000時間相当（※）の削減効果



- ✓ 機構専用回線を利用（重要情報も入力可能）
- ✓ 利用者：全役職員（約1,000名）
- ✓ 環境：機構内グループウェアで利用

利用文字数



（※）AIサポートシステムの愛称は、職員からアイデアを募集し、全職員投票にて決定しました
コンパスは、どんな状況でも方向や指針を示してくれる、頼れる道具（パートナー）を連想させます
日々多様化・複雑化する機構業務において、頼れるパートナーとして活用され、困難な業務や課題にも、“ともに”前に進んでいけるようにという思いが込められています

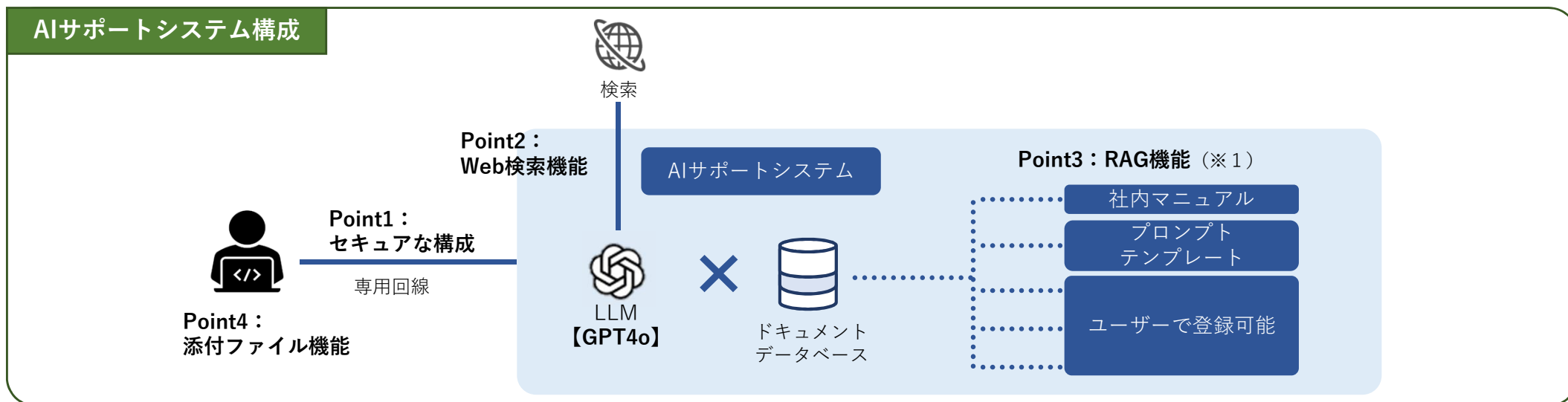
業務におけるAIツールの導入状況

顧客との融資相談	審査
■FAQナレッジシステム ・顧客からの通話内容をリアルタイムでテキスト化、AIがFAQ候補を表示【R1.10～】	■審査でのAI活用 ・不適正検知【R6.10～】
■AIチャットボット [顧客向け相談] ・機構サイト・F35サイトに搭載【R4.3～】等 [機構職員・金融機関職員向け相談支援] ・Webマニュアルへの搭載【R5.10～】等	業務全般に利用できるAIツール ・議事録作成ソフト ・アバター付き動画作成サービス ・音声読み上げソフト ・文書作成支援サービス ・パワーポイント自動生成ソフト

導入を検討中のAIツール

顧客との融資相談	審査
■ボイスボット ・音声自動応答サービス（AIチャットボットの発展系） 【POC（実証実験）実施中】	■融資審査稟議書作成補助 ・生成AIを活用した融資審査稟議書補助ツール
	業務全般に利用できるAIツール ・AIロールプレイング

4. AIサポートシステム概要（参考）



Point1 セキュアな構成



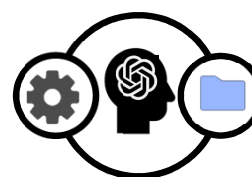
- ✓ ISMAP（※3）に登録されているクラウドサービス(Microsoft Azure)上に構築
- ✓ 専用回線を通じており、機構**全役職員**が業務用PCより利用可能
- ✓ 入力データも学習されない仕組み

Point2 Web検索機能



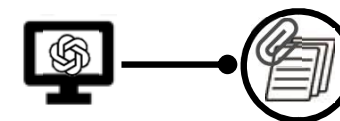
- ✓ インターネットで情報を検索し、それをもとに回答を生成することが可能
- ✓ 参照元情報も表示されるので、回答根拠の確認が可能

Point3 RAG機能



- ✓ RAG活用により信頼性の高い回答を得ることができ、**機構内の独自の情報を効率的に活用可能**
- ✓ 参照元情報も表示されるので、回答根拠の確認が可能

Point4 添付ファイル機能



- ✓ **添付したファイル**を参照して文章を生成（添付ファイルの要約・翻訳等）することが可能

※1 RAG：情報検索と言語生成を組み合わせることで、高度な文章生成を可能とする技術。アップロードしたファイルから関連するデータを検索し、その情報を元にして回答を生成するため、ハルシネーション（※2）が発生しづらい。

※2 ハルシネーション：虚偽情報があたかも真実のような情報で生成されてしまう現象。

※3 ISMAP：政府情報システムのためのセキュリティ評価制度。政府機関がクラウドサービスを効率的かつ安全に導入するために設けられた制度。クラウドサービスのセキュリティ対策が基準に適合しているかを第三者が評価・監査。