

## シェアードサービスにおける AI 導入の最前線—業務効率化とグループの企業価値向上—

西武グループのシェアードサービスを担う西武プロセスイノベーション様のミッションは、スマートなコーポレート機能を実現し、グループの企業価値向上に寄与すること。従業員の専門性を高めるとともに、AIをはじめとする先端技術を活用し、DX・BPRによる業務の標準化、効率化を積極的に推進しています。

～税務に関わる調べもの工数を大幅に削減する「税務相談ロボット」導入事例～

## Seibu Process Innovation



左より、DX・BPR ユニットマネジャー 堀 慶太 様、DX・BPR ユニット 兼 ペイロール&ベネフィットユニット GM 辰巳 修 様

法人名：株式会社西武プロセスイノベーション

所在地：〒359-0037 埼玉県所沢市くすのき台一丁目 11 番地の 1

設立：2022 年 12 月 1 日 従業員数：85 名（2024 年 4 月 1 日現在）

株式会社西武プロセスイノベーションは、西武グループのスローガンである「でかける人を、ほほえむ人へ。」と同時に、「はたらく人を、ほほえむ人へ。」を実現すべく、常にお客様への思いを持ちながら、「Be cool! Change for the future!」「日本一カッコいい SSC へ」を当社のビジョンとし、グループ各社に最適なシェアードサービスを提供してまいります。

**ビジョン（目指す姿）**：Be cool! Change for the future!、日本一カッコいい SSC へ

**ミッション（役割）**：スマートなコーポレート機能で、西武グループの未来を支える

**スローガン（行動指針）**：お客様への思い 一日一笑

### ■概要

西武グループ各社の経理業務、給与計算業務などコーポレート業務を集約・共通化し、DX・BPRにより業務標準化を進める西武プロセスイノベーション様。

現在、国内のグループ各社にシェアードサービスを提供しており、今後もサービス提供範囲はさらに拡大の見込みですが、グループの事業は、不動産事業、ホテル・レジャー事業、都市交通・沿線事業、スポーツ事業等、多岐にわたります。

経理業務についてはグループ内での会計システムの共通化も進めてきましたが、各社固有の経理処理、勘定科目や証憑書類のばらつきなどが、経理業務標準化に向けての課題となっています。その中で税務業務については、グループの事業エリアや事業内容が多岐にわたるため、税制改正や会計基準の変更に伴う、税務最新情報の把握が大きな負担となっていました。『税務相談ロボット』の導入により、AIの学習データを活用して最新の税制や会計基準に基づいた信頼性の高い回答を短時間で得られるようになり、業務負担の軽減と一貫性のある対応が実現しました。

本事例では、導入の背景と得られた効果、具体的な活用方法、そして同社の企業理念と今後の展望をご紹介します。

### ■導入の背景

**ROBON**：シェアードサービス企業として税務相談ロボットを導入した背景や目的についてお聞かせください。

**ご様子**：当社は、西武グループのシェアードサービス会社として、グループ各社のコーポレート業務を受託しています。経理業務を担うアカウントティングユニットでは、各社に共通して存在する業務について、業務プロセスの標準化に取り組んでいます。また、全社で生成 AI 等を活用した業務効率の向上にも積極的に取り組んでおり、その一環で税務相談ロボットを導入しました。

背景としては、税制改正や会計基準の変更に伴う最新情報の把握が大きな負担となっており、税務相談ロボットを導入することで、税務に関わる調査や確認にかかる時間や負担を軽減し、より専門性の高い業務に専念できる環境が構築できると考えました。

## ■導入ソリューション

『税務相談ロボット』は、税務相談に特化した生成 AI によるチャット形式のサービスです。

法人税、所得税、消費税、相続税、地方税など、法人企業の財務・経理担当者や会計士・税理士の皆さまが抱える税務の疑問に、出典を明示した信頼性の高い情報で迅速に回答します。

### こんなお悩みはありませんか？

- 法令、通達、判例の検索に時間がかかる
- 大量の資料から最適な情報を探し出すのが大変
- 最新の税制改正の情報に、常にキャッチアップするのが困難
- AI によるフェイク情報やハルシネーションが心配

『税務相談ロボット』が、これらの悩みを解決します。

### <主な機能と特長>

- 信頼性の高い情報源**：国税庁や地方自治体等の公式データを学習し、最新情報を提供
- 業務負担の軽減**：質問内容に応じて最適な根拠資料を特定し、要約と出典付きで回答
- 柔軟な利用環境**：法人はもちろん、幅広い税目で個人事業主もサポート
- チームでの利用も簡単**：複数ユーザーで質問数を共有できるプランもご用意

さらに、Microsoft Azure OpenAI Service を活用し、質問内容が外部に漏洩しない万全のセキュリティを確保。安心してご利用いただけます。

## ■導入の効果

### 1. 導入による成果やメリット

**ROBON**：税務相談ロボットは、どのようなシーンで活用されていますか？その具体的な活用例を教えてください。

**ご様子**：グループ各社の税務処理や判断に困った際に、ちょっと助けてもらおう一歩として活用しています。現在は主に税務実務に携わるメンバーや管理部門が使っている状況ですが、当初は法人税に限定されていた質

問の範囲が、次第に広がってきました。

## スタッフの負担軽減

**ROBON:** 税務相談ロボットを導入して、業務の効率化やコスト削減など、どのような効果が得られましたか？

**冨様:** 実際に利用しているメンバーからは、「調べて答えにたどり着くまでのリードタイムが短縮された」という声が多く、さらに根拠資料の提示により、回答の信頼性が担保されている点も大きなメリットと感じています。また、個人が分からないことを自己完結できるツールとしても効果を発揮しています。また、インターネット上には信頼性の低い情報も多く存在しますが、税務相談ロボットでは根拠となる法令や通達などのオフィシャルデータが出典として明示されるため、原典に立ち返ることが容易になります。この点も非常に有益だと感じています。実際の業務での具体例としては、税制改正に関する質問や税務申告の予備調査、顧問税理士に質問する手前の情報収集などに活用し、一定の成果をあげています。一方で、IT リテラシーの個人差もあり、「ネット検索で十分」と考える方がいるのも現状で、これは社内教育課題として認識しています。

導入前		導入後	
項目	状況	項目	状況
業務効率	税務担当者が個別に調査を行い、時間と負担が大きい	業務効率	相談ロボットにより、税務業務の一元化と標準化が進む 担当者が個別に調査する時間が削減され、業務負担が軽減
情報の正確性	インターネット検索を活用するが、情報の信頼性に課題がある	情報の正確性	相談ロボットが法令や通達等の根拠除法を明示し、正確な情報をキャッチ インターネット検索に比べ、信頼性の高い情報が取得可能 相談ロボットの活用により対応時間が短縮され、業務効率が向上
情報収集	税制改正や税務申告の予備調査に時間がかかる 顧問税理士に質問する前の情報収集に時間がかかる	情報収集	税制改正や税務申告の予備調査を相談ロボットでスピーディーに実施 顧問税理士に質問する前に必要な情報を効率的に収集可能
専門性向上	税務担当者が単純な調査業務に多くの時間を割かれ、専門的な業務に集中しにくい	専門性向上	相談ロボットの活用により、単純な調査業務が減少し、専門的な業務に集中できる環境が整う 相談ロボットを教育ツールとして活用し、社内の税務知識向上を促進
社内教育	「ネット検索で十分」と考える人が多く、正しい情報の取得方法が浸透していない	社内教育	「ネット検索で十分」と考える人へのリテラシー向上が可能
将来の展望	業務の効率化に向けた具体的な施策が不足	将来の展望	相談ロボットのデータ活用による業務改善や、AIとの連携によるさらなる精度向上を期待

## 2. 機能に関する質問

**ROBON:** 出典情報を明示し、要約した文章で返答が得られる点について、業務にどのようなメリットを感じていますか？

**冨様:** 税務相談ロボットの特徴についてですが、出典情報と連携していることで、PDFで出力したり、URLを貼り付けたりといった方法で、情報を整理して伝えることができます。必要に応じて質問内容の調整や更問いを行うことで迅速かつ柔軟な対応が可能になります。

**ROBON:** 税務相談ロボットは最新のオフィシャルデータを学習していることにより、根拠資料のアップデートを確認する手間が省けていますか？

**冨様:** 特に国税庁の公式リンクに直接飛べることが安心感につながっており、最新情報のキャッチアップについてもオフィシャルデータを学習していることで、根拠資料のアップデートを確認する手間が省ける点が



利用しているメンバーから評価されています。また、「古い情報を誤って参照してしまうリスクがない」ことも重要なポイントとなります。

### 3. 今後の活用範囲の拡大

**ROBON**：税務相談ロボットの活用範囲拡大や労務相談ロボットの活用などは考えていますか？

**堀様**：税務相談ロボットは、特に所得税分野での活用に期待しています。所得税は毎年税制改正が行われるため、最新のオフィシャルデータを学習した相談ロボットを活用することで、常に最新情報に基づく正確な回答が得られます。これにより、税制改正の確認作業の効率化が実現できます。また、実務経験者のサポートに加えて、新卒社員の教育や管理部門への展開等、幅広い用途での活用を検討したいと考えています。また、労務管理業務への労務相談ロボット導入も視野に入れており、経理部門の場合と同様に労務相談対応ができるようになることで、人事・労務担当者の業務負担を軽減できる可能性が期待できます。

#### ■製品に対するコメント

**ROBON**：税務相談ロボットの機能や精度向上に対して今後期待していることは何ですか？

**堀様**：更なる活用に向けては、生成 AI に慣れていない層や「インターネットで十分」と考えている層への展開が望まれます。そのため、自然な会話のやりとりからの精度の高い回答の導出や、学習データの拡充などに期待しています。

#### ■今後の展望

**ROBON**：貴社の成長戦略や今後の展望についてお聞かせください。

**堀様**：当社は西武グループのシェアードサービス会社として、DX および業務標準化、専門人財の採用・育成の加速により、1社あたりのコーポレート業務にかかる工数の引き下げを実現し、各事業や企画部門に属する人財が主業に専念できる体制を構築することで、グループ企業価値向上に貢献してまいります。

#### ■サービス概要

サービス名：税務相談ロボット

提供開始日：2024年1月9日

サービス紹介動画：<https://youtu.be/XO6t-JuBB2Q>

製品紹介ページ：<https://cms1.robocn.co.jp/sodan/zeimu/>



「税務相談ロボット」ほか当社製品シリーズのデモやお見積りは、お問い合わせフォーム／電話／メールにてお気軽にお問い合わせください！

 03-6775-7010

 [sodan@robocn.co.jp](mailto:sodan@robocn.co.jp)



**株式会社 ROBON**

豆蔵K2TOPホールディングスグループ

<https://www.robocn.co.jp>

〒163-0726 東京都新宿区西新宿 2-7-1 新宿第一生命ビルディング 26F