



OJT-ナレッジクロス活用基盤



ナレッジ x A I で変わる I T ヘルプデスク

最新基盤を活用したアウトソーシングで実現する
業務革新と品質向上

2025年 8月20日

目次

- ・OJTとは/現場の課題
- ・【ナレッジクロス活用基盤】とは
- ・導入価値
- ・導入運用方法と成功事例
- ・具体的なナレッジ利活用イメージ
- ・【デモ】SolutionDeskが本基盤を支える
- ・最後に

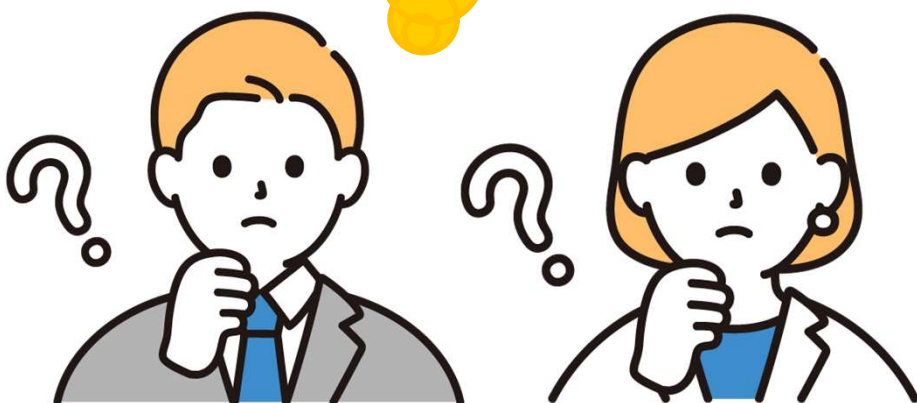
OKIクロステック株式会社

■ まずは…皆さまの気になること／お伝えしたいこと



コンセプト 「OXT-ナレッジクロス活用基盤」

- ✓現場の変化や課題、ついていけるか心配
- ✓本当に自分たちの業務が変わるのか知りたい
- ✓AIやナレッジ活用、実際に現場でどう使う？



皆さま



お伝えしたいこと

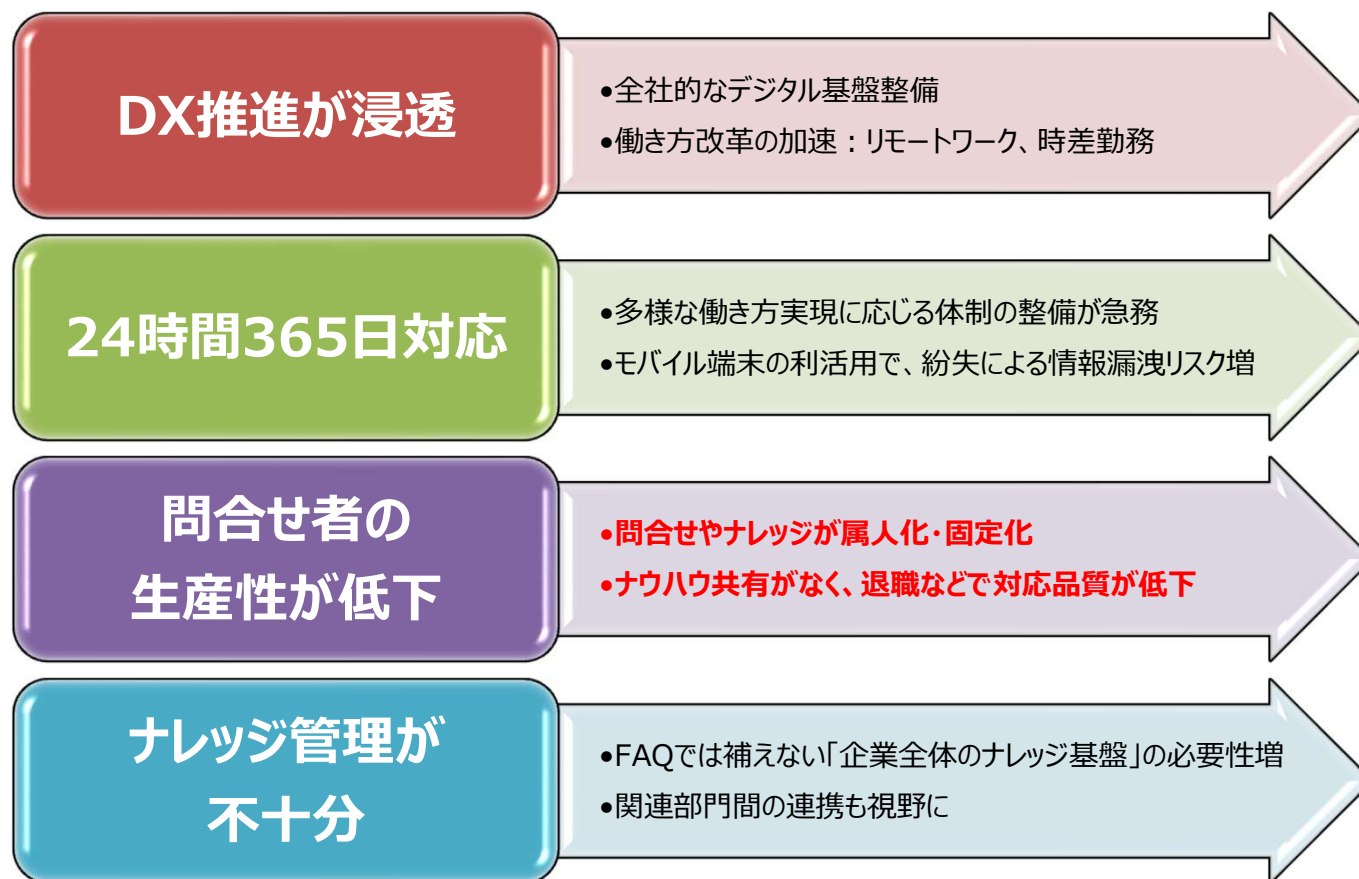
ITだけでなく全社で

- ナレッジが見える化し、みんなで活用・改善する仕組みづくり
- AIなどで“すぐ役立つ”課題解決を実現
- 現場主体の業務改善と、その具体的な進め方

■ 知識連携の欠如が非効率化を招く現場の課題

- OKIクロステックは、これ迄に様々な**企業様**に「**ITに関する役務**」を提供
- 企業ではIT必須、環境を提供する各種部門は**利用者の対応に日々追われる**
- DX推進として、「**企業内のナレッジの利活用**」は重要になっている

一般企業様での業務遂行上での主な課題

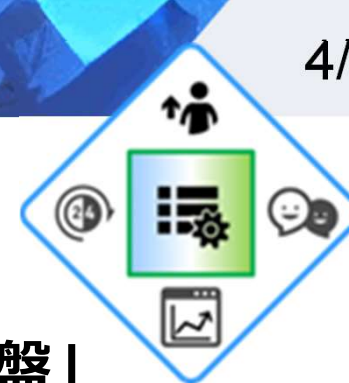


各社の取り組み例

- ✓ 問合せ業務を効率化
- ✓ 24時間対応体制を構築
- ✓ ナレッジ基盤で、満足度を向上



業務環境を提供する部門



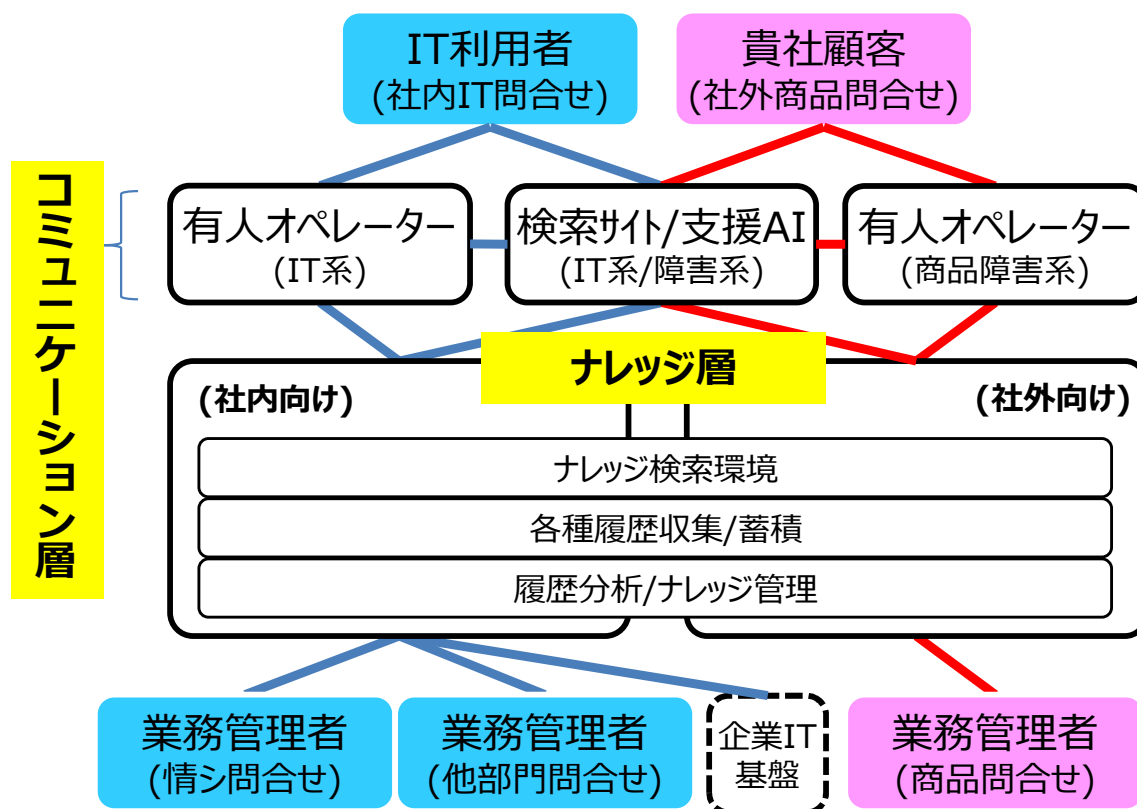
■ コンセプト：OXTーナレッジクロス活用基盤

「全社と顧客をつなぐ、ナレッジとコミュニケーションの統合基盤」

情報システム部門のIT系から始まり、総務、経理、人事など含めた社内部門の問合せ対応だけでなく、顧客窓口とも統合された「**企業全体のナレッジ&コミュニケーション統合基盤**」を構築。

情報の一元化と双方向性、人財の最適化を実現し、生産性と満足度の最大化を目指します

【コンセプトアーキテクチャ】



特長

1. 全社統合されたナレッジ層
2. 顧客窓口との融合
3. AI/検索環境によるサポートの自動化/自己解決
4. DX基盤としての発展性

■ 基盤の導入価値

- 本基盤は、経営層、ナレッジを提供するコーポレート部門、ナレッジを活用して業務を行う従業員、顧客が抱える具体的な課題に焦点を当て、その課題を解決する目的として設計されました
- 情報提供と対応支援を統合することで、効率化、満足度向上、そして**全体的なDX推進を支援**します

業務上の主な課題



経営層：DX推進の加速



部門：問合せ負担増加



従業員：情報分散による業務停滞



顧客：遅延回答による満足度低下

OXT ナレッジクロス活用基盤



基盤導入後の効果例

データ・ナレッジ統合で、
DXを加速する意思決定基盤を実現

情報提供の効率化と
利用者への最適化を実現し、**対応コストを削減**

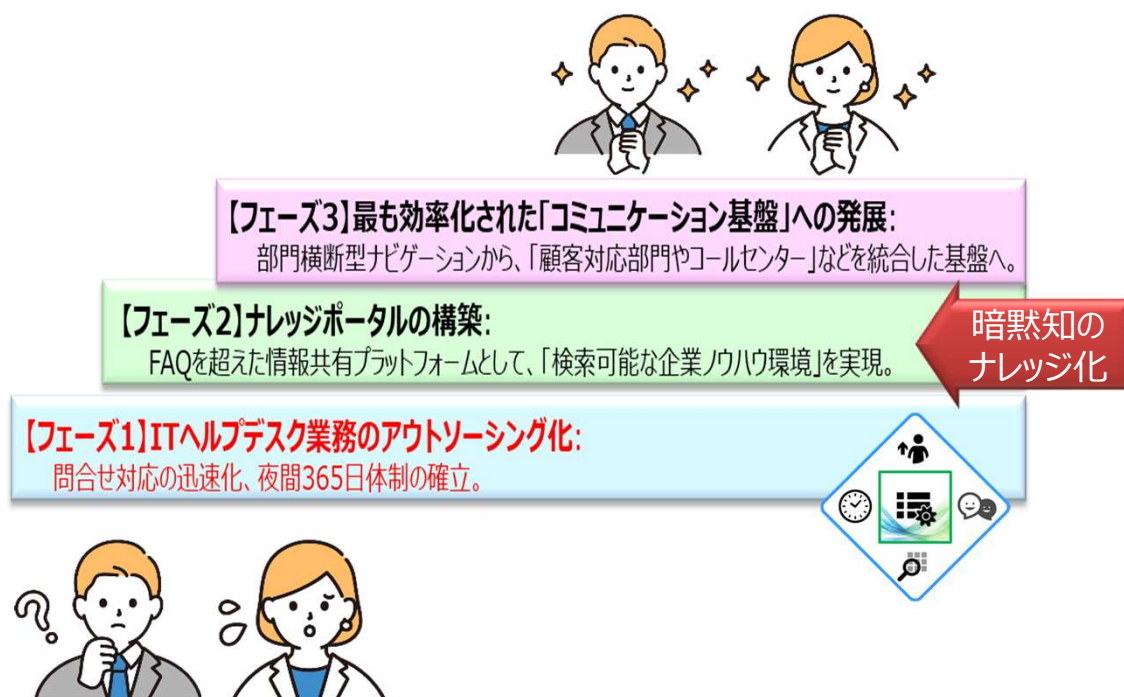
ナレッジ活用で、**必要な情報をすぐに見つけ**、
業務を止めずに進められる

基盤を使った支援で、
ストレスのない迅速対応を提供

■ 基盤の導入運用方法と成功事例

- 急に、企業全体のナレッジを構築するのは、多くの課題があります
- そこで、ステップを踏んだ進化モデルを提唱いたします
- 実際は、①フェーズ1のお客様は「2」へ、②DX加速のお客様は「2」から

【本基盤の導入に向けた3段階の進化モデル】



【 成功事例 】

フェーズ1をご導入された方々

当初の目的である

- ・電話対応件数の削減
- ・問合せ利用者の満足度確保
- ・情報システム部門の本業への集中など

多くの実績と価値を実感されております。

最近では、フェーズ2へのステップアップをご検討中



これからのお客様：DX加速

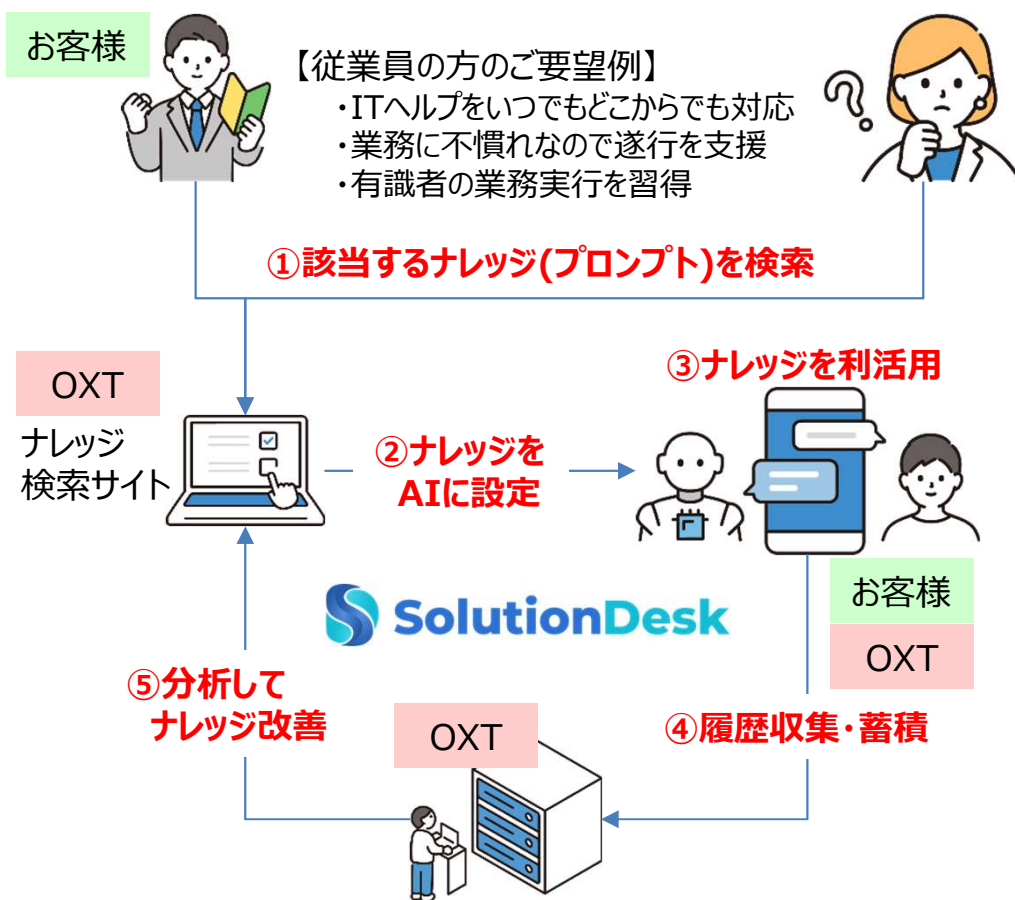
「まずはナレッジ層」、「形式知化の検討」など【ナレッジ利活用】で、多くの引き合いをいただいております。



■ 具体的なナレッジ利活用イメージ

- 本基盤では、**暗黙知を形式知にする為に、生成AIの「プロンプト」を活用**します
- 利活用時は、ナレッジ検索～AIに設定・実行～履歴収集とプロンプト改善
- **プラットフォームとして、アクセラテクノロジー社「SolutionDesk」を使用**します

ナレッジ利活用イメージ



基盤の機能とその実装イメージ

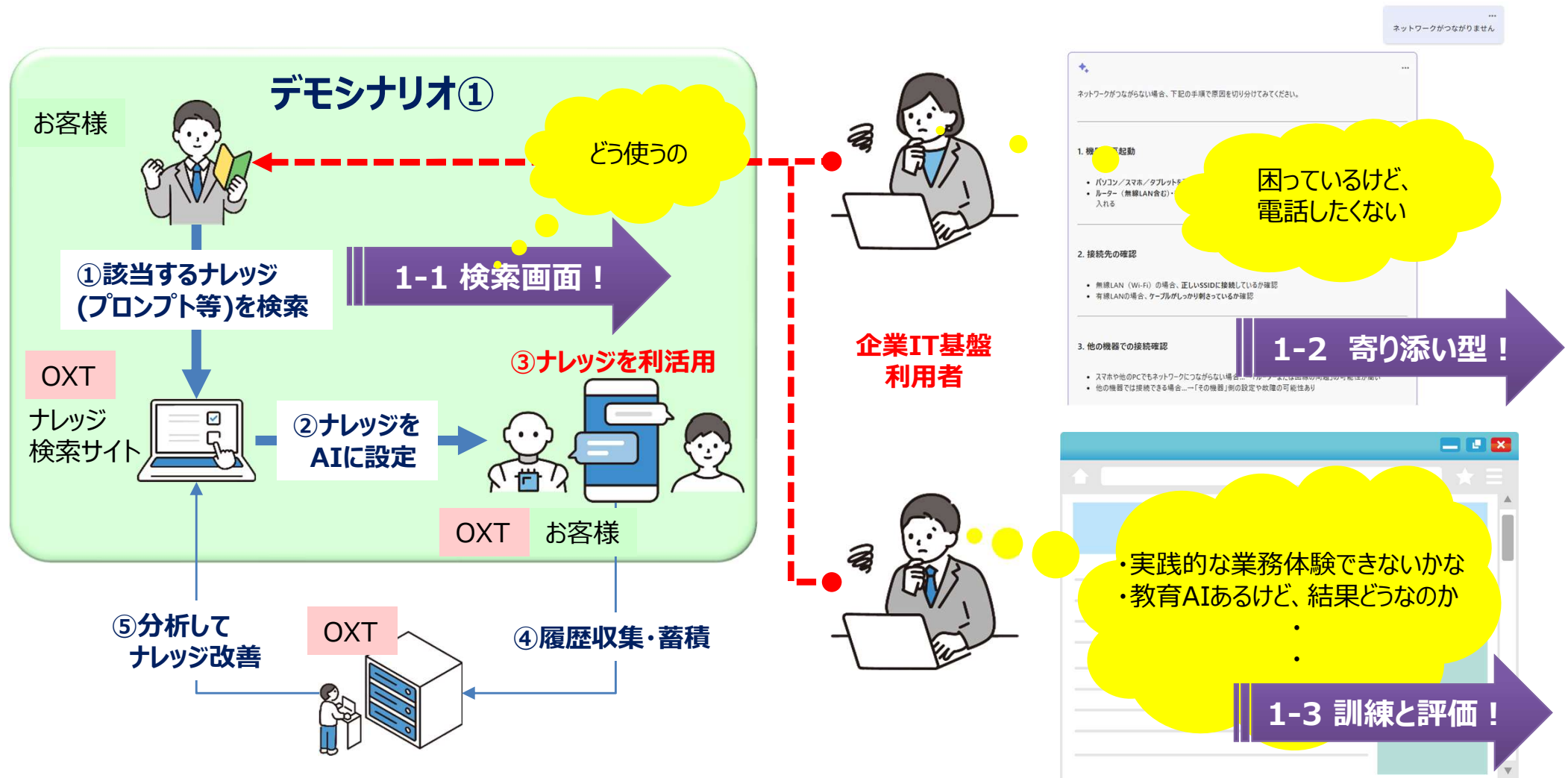
工程		初期導入		運用	
機能					
コミュニケーション層	有人オペレーター				利用問合せ (エスカレーション、チャット)
	ナレッジ検索サイト				サイト利用権
	支援AI				原則、お客様環境
ナレッジ層	検索環境	現地調査・要件整合	運用・環境設計	体制構築	運用試験
	情報収集/蓄積			ナレッジ生成支援※	
	分析/管理				
運用管理					
分析役務 月次報告 ナレッジ生成支援 ナレッジ管理作業					

※プロンプトのサンプルをご提供可能

では、SolutionDeskを使って

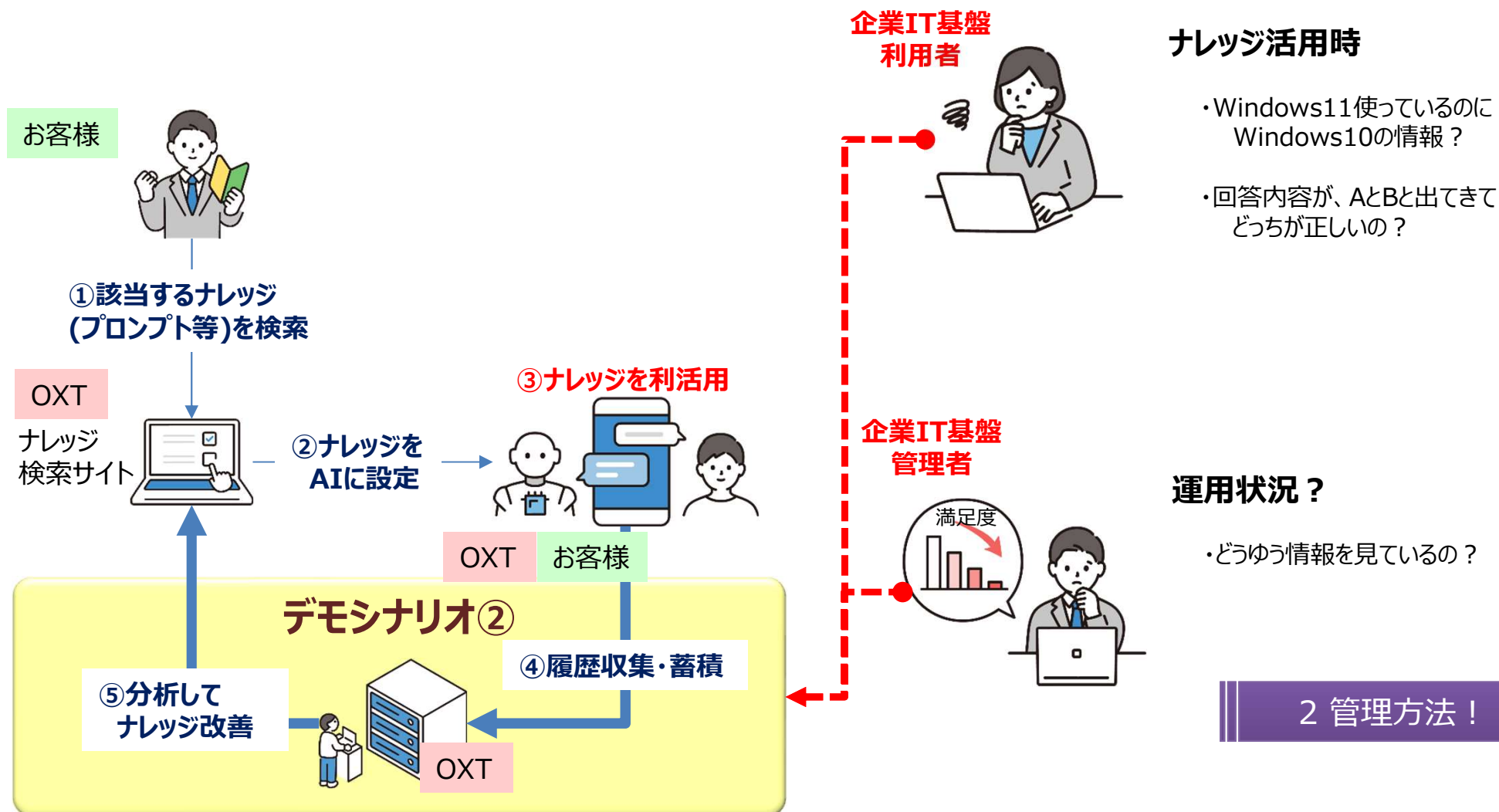
【デモ①：利用者目線】SolutionDeskがナレッジクロス活用基盤を支える

- 皆様の疑問：AI技術は日進月歩だが具体的にどう活用するの？
- デモ1 -1,2：ITの問合せに使えるの？。。もうちょっと分かりやすく・・・
- デモ1 -3：聞いたら答えるだけ？。。。もっと違う使い方はないのかな・・・



【デモ②:管理者目線】SolutionDeskがナレッジクロス活用基盤を支える

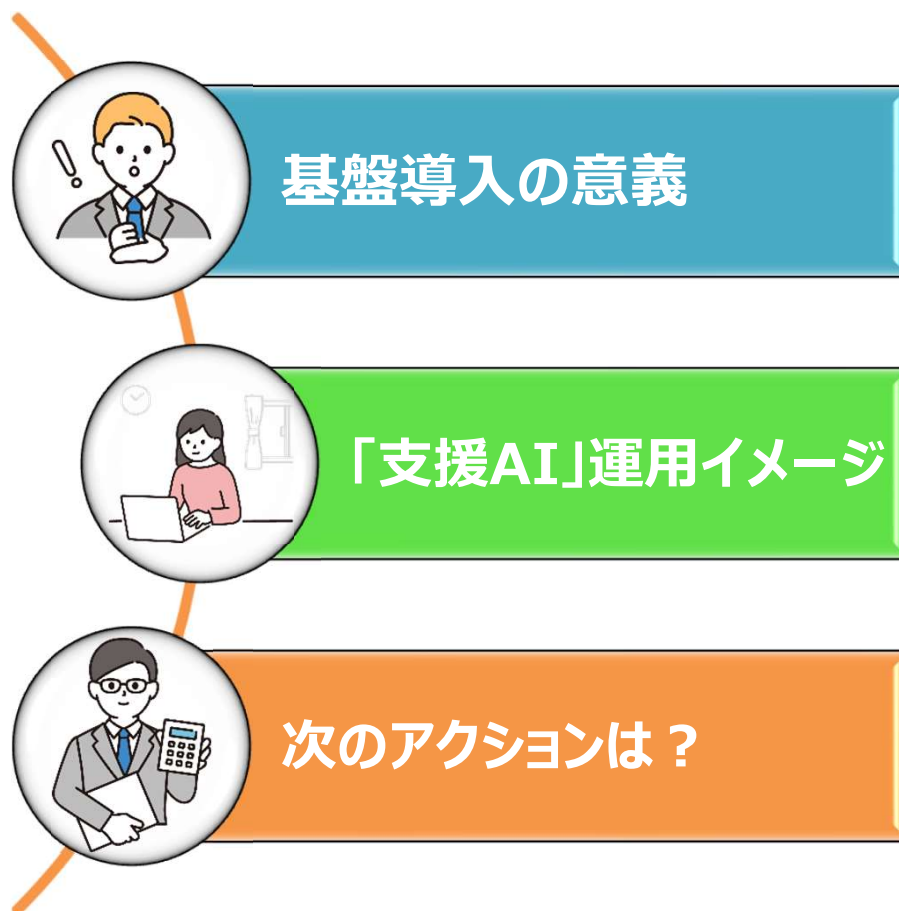
- 皆様の疑問：ナレッジの改善は重要とは分かったけど、どうするの？
- デモ2：最初は良いが。。。内容の陳腐化・矛盾で、AI混乱しないかな？



■ 最後に、導入の次のステップ ～成功への第一歩～

- 「OXT-ナレッジクロス活用基盤」のご導入意義
- コミュニケーション層の「支援AI」運用イメージ：「SolutionDesk」ツールを使用
- **ご興味ある方の次のアクションは！**

OXT
ナレッジクロス活用基盤



・効率性の向上:

問合せ対応のスピードを劇的に改善、業務の標準化を支援します。例：問合せ対応時間の平均30%短縮、自己解決率の向上に寄与。

・全社レベルのスピードアップ:

情報の共有や活用が企業全体の生産性を底上げ。例：部門ごとの連携ミスが減少。

・競争力の強化:

生きたナレッジで市場の変化に即応する能力を構築。

・問合せ者に寄り添った対応

・自己学習の支援環境も構築可能

・やはり、行動履歴でナレッジ更新

**気軽に、
弊社ホームページからご連絡ください。**

検索サイト

OXT ナレッジクロス活用基盤

■ ご清聴ありがとうございました

