

ナレッジ×AI[®]で業務革新

～SolutionDeskで実現するナレッジマネジメントとAIの融合～

アクセラテクノロジー株式会社
<https://www.accelatech.com/>

- 設立：2001年7月

富士通(株)のベンチャー起業制度により検索技術を強みとしたソフトウェアプロダクト開発企業として創業

- ミッション：「お客様の事業をアクセラレート（加速）」

企業の業務をナレッジ×AI[®]の取組みでより良くする
ご支援をITシステムとサービスの両面から提供

- 代表：代表取締役社長 進藤達也 博士（情報科学）

- 商品・サービス：

SolutionDesk

ナレッジ×AIによる問題解決システム（ナレッジ活用IT）

K-Board

ナレッジボード（ナレッジ創出IT）

BizAntenna

多言語ナレッジベース（自動翻訳連携）

TanQlo

エンタープライズサーチ（オンプレミス製品）

BizSearch ASPサイト検索

ホームページのサイト内検索

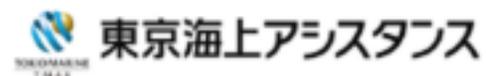
達人シリーズ

コンサルティングとIT導入支援による業務特化型改善サービス

1,000社以上のナレッジ活用導入実績



商船三井テクノトレード株式会社



旭化成ファーマ



中電技術コンサルタント株式会社



ナレッジ×AI[®]とは

業務におけるナレッジとは



マニュアル



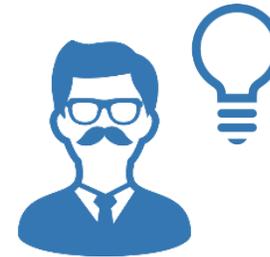
作業標準書



過去トラブル



人脈



業務のコツ

業務内で得たすべての情報がナレッジになりうる

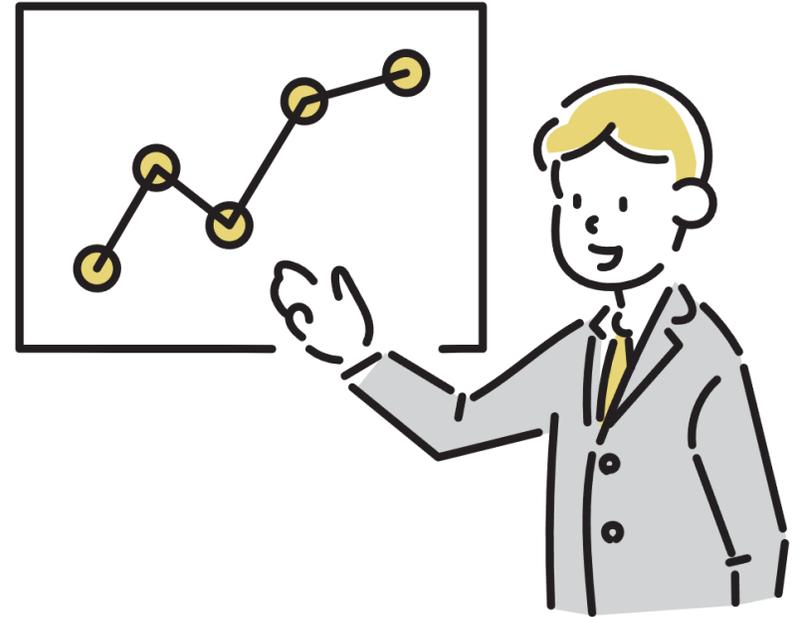
ナレッジの種類

暗黙知



経験やコツとして個人に蓄積。
共有できる状態になっていない

形式知



マニュアルやデータなど、暗黙知を
他者に共有できる状態にしたもの

業務の現場力の源であるノウハウは、共有が難しい暗黙知

ナレッジマネジメント SECIモデル

共同化

暗黙知を他者へ伝える



例

- ・ 熟練の職人の技能を盗む
- ・ 先輩の顧客対応をまねる

表出化

暗黙知を形式知として見える化



例

- ・ マニュアルにまとめる
- ・ 上司に報告
- ・ データ化して他者に共有

内面化

知識を自分のものに



例

- ・ マニュアルの実践
- ・ 手順の習得・実践

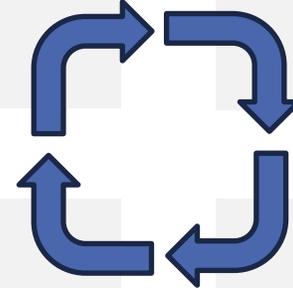
結合化

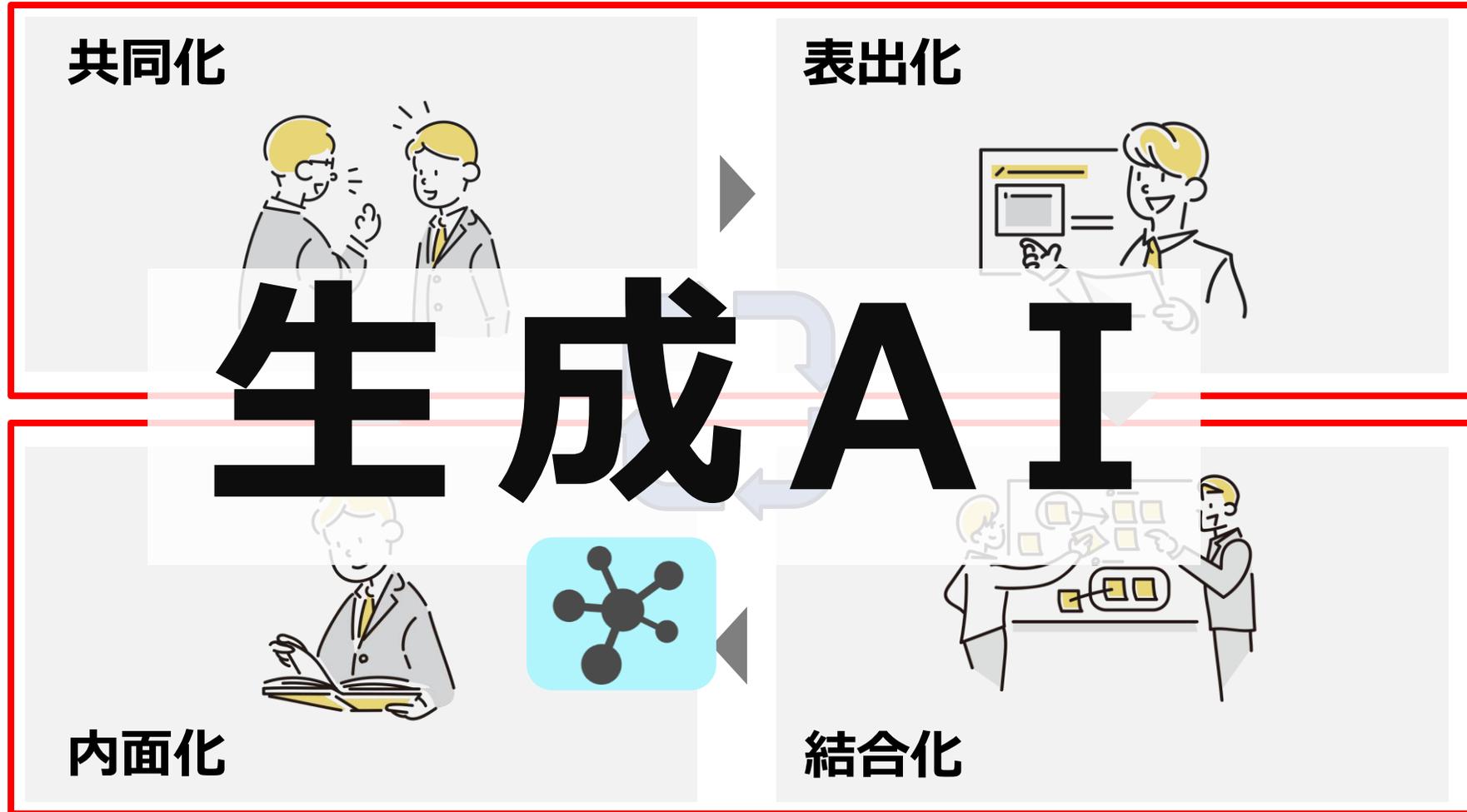
形式知を組み合わせる



例

- ・ 知見をすり合わせて知識をブラッシュアップ





ナレッジとAIを組み合わせたITプラットフォーム『SolutionDesk』で、以下のソリューションを提供します。

対応履歴とマニュアルから
本当に使える**FAQ作成**

業務手順と実際の対応の差異から
課題抽出

問合せ案件の見える化による
抜け漏れ防止

シナリオレスで
AIチャットボット導入

マニュアル、社内通達・通知を活用した
対応改善

問合せ削減につながる
簡単FAQ公開

会議メモから
議事録作成

問合せ返信文の
自動作成

システム利用履歴をもとにした
改善策立案

マニュアルの更新差分を反映した
新機能教育資料作成

メールでのやり取りを
チケット管理

ドリルダウンRAGによる精度の高いAI活用で
対応品質向上

SolutionDeskの中から、ChatGPTをAPI経由で呼び出し、AIとチャットします。
この際、「AIに渡した情報を学習させない」形で使っているため、社外秘の情報もAI利用が可能です。



AIのプロンプトをテンプレート化し、呼び出す



そのまま、ChatGPTと連携



ナレッジ×AI[®]で業務革新