ナレッジマネジメントを支える「SolutionDesk」のAI・AIエージェント活用

アクセラテクノロジ株式会社
取締役 COO
萩原純一

© Accela Technology Corp.
本資料の著作権はアクセラテクノロジ株式会社に帰属し、目的を問わず本資料の無断での複製または転用等を禁じます。

アクセラテクノロジ株式会社　ご紹介

SolutionDesk

- 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

© Accela Technology Corp.

1,000社以上のナレッジ活用導入実績

SolutionDesk

Panasonic

MOL 商船三井テクノトレード株式会社

NICHIBAN

ISHIDA

住友林業情報システム

DAIKIN

東京海上アシスタンス

Q&A

TMJ

株式会社ブライエ

Looop

weds

AsahiKASEI 旭化成ファーマ

倉敷化工株式会社

Joshin

EBARA

鉄建建設

CEC 中電技術コンサルタント株式会社

株式会社大塚商会

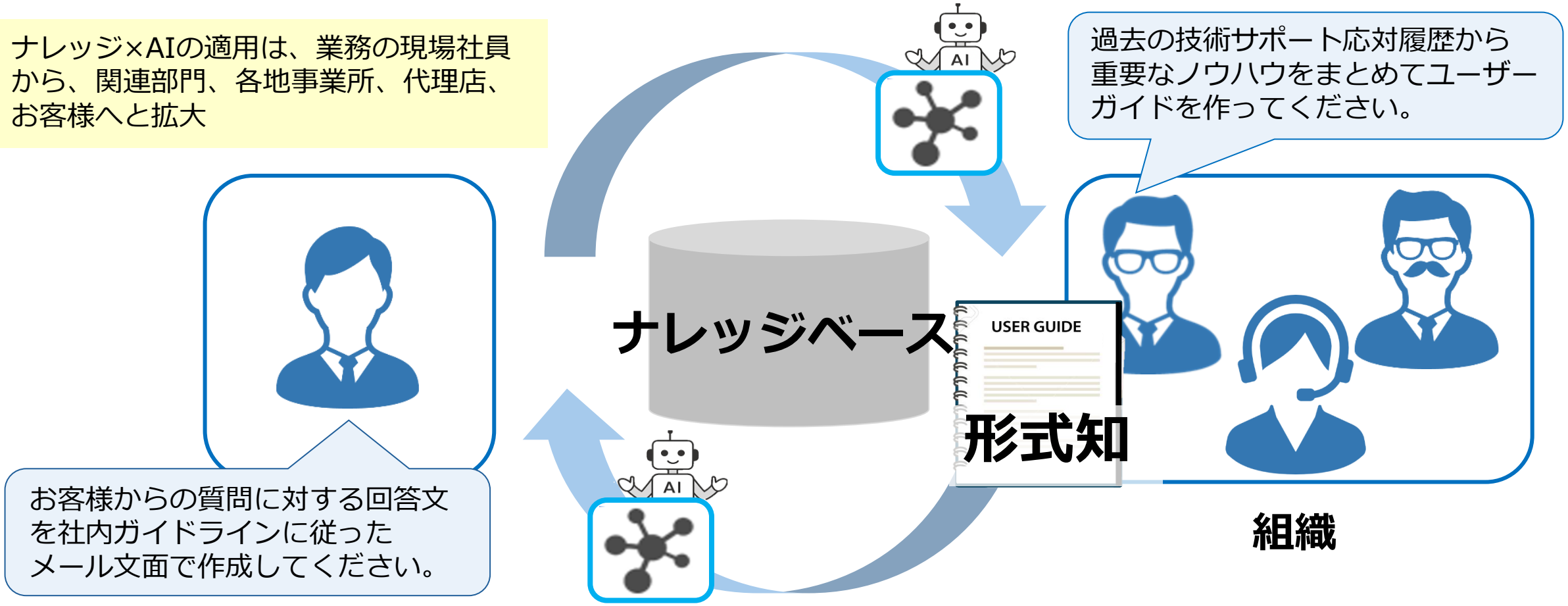
© Accela Technology Corp.

ナレッジマネジメント⇒ナレッジ×AI

SolutionDesk

個人のノウハウをAIとともに組織で共有できる状態に

ナレッジ×AIの適用は、業務の現場社員から、関連部門、各地事業所、代理店、お客様へと拡大



組織の知識をAIとともに活用し業務遂行

新機能AIエージェント(AIチャットとの違い)

生成AIというと…
・チャットインターフェース(AIチャット)で会話的に情報を引き出す
・AIに考えさせる

SolutionDeskのAIエージェント

チャットインターフェースではなく
AIエージェントが現場の一員として自然に業務へ参加する

	AIチャット（従来型）	AIエージェント（次世代）
使い方	聞いたら答えるチャット ユーザが能動的に質問	業務に組みまれ自立動作 業務フロー上で自動的に起動・実行
業務適用範囲	一部の利用者に偏りやすい	現場の誰でも使える・定着しやすい
効果	利用者次第で成果が分かれる	組織全体の効率化・自動化を促進

ナレッジ×AI ®で実現するソリューション(CRM分野)

SolutionDesk

応対履歴とマニュアルから **本当に使えるFAQ作成**	業務手順と実際の応対の差異から **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 **応対改善**	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 **応対品質向上**
AIによる **新人に対する教育、アドバイス**	業務のやりとりの断片から **業務サマリー自動作成** **(属人化排除)**	タスク管理を使った **お客様対応の自動化**

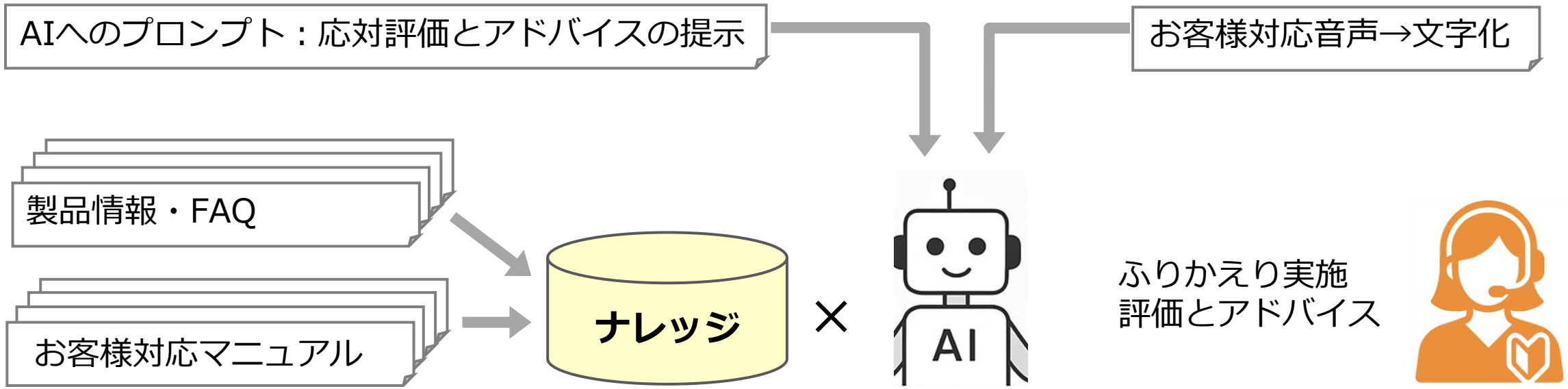
© Accela Technology Corp.

①「新人教育」にナレッジ×AI

SolutionDesk

AIに担ってもらうこと

サポート現場でのお客様対応実施後にふりかえり



①「新人教育」にナレッジ×AI

SolutionDesk

お客様との会話音声を文字化

お客様：あの、炊飯器のタイマーの使い方がよくわからなくて…。

エージェント：ご連絡ありがとうございます。型番はおわかりになりますか？

お客様：「炊きたて家族」のなんですけど、型番は分からないです。どこを見ればいいですか？

エージェント：本体の裏側にシールがありますので、ご確認いただけますか？

お客様：はい…「RC-500B」と書いてあります。

エージェント：ありがとうございます。RC-500Bですね。タイマーは炊き上がりたい時間を設定します。たとえば朝7時に食べたいときは「7:00」と入力してください。

お客様：なるほど。あと、「タイマー1」と「タイマー2」があるんですが、これは何ですか？

エージェント：2つまで時間を登録できる機能です。朝用と夜用など、使い分けができます。

お客様：わかりました。予約ボタンを押せばいいんですね？

エージェント：はい、その通りです。お試しください。

お客様：助かりました。ありがとうございます。

エージェント：ありがとうございました。今後とも「炊きたて家族」をよろしくお願いいたします。

①「新人教育」にナレッジ×AI

SolutionDesk

ナレッジを基にAIが評価とアドバイス

■ よい点

- **やりとりがスムーズで、要点が簡潔にまとめられている点が好印象です。**
- **「型番が不明」というよくあるケースにも自然に対応している**
- **製品名「炊きたて家族」に自然に言及しており、メーカーとしての印象が明確です。**
- **専門用語を避け、わかりやすく説明できている**

■ 改善点とアドバイス

1.「予約ボタンの確認」や「設定完了の表示」についてもう一言あると安心感が増す

→ 例：「設定後、表示にタイマー時間が出ているかをご確認ください」と添えるだけで操作の不安が軽減されます。

2.「タイマー1」「タイマー2」の切り替え操作が不明瞭

→「どちらを使うかを選んでから設定してください」と一言加えると、操作ミスを防げます。

■ 総評　72点/100点

全体として、やりとりの簡潔さと伝えるべき情報の要点は押さえられており、実用的な内容でした。ただし、タイマーの使い方に関して「実際の操作でつまずきやすい部分」への配慮がやや不足しており、次回は操作ステップを一歩深くフォローすることで、より満足度の高い対応につながるでしょう。

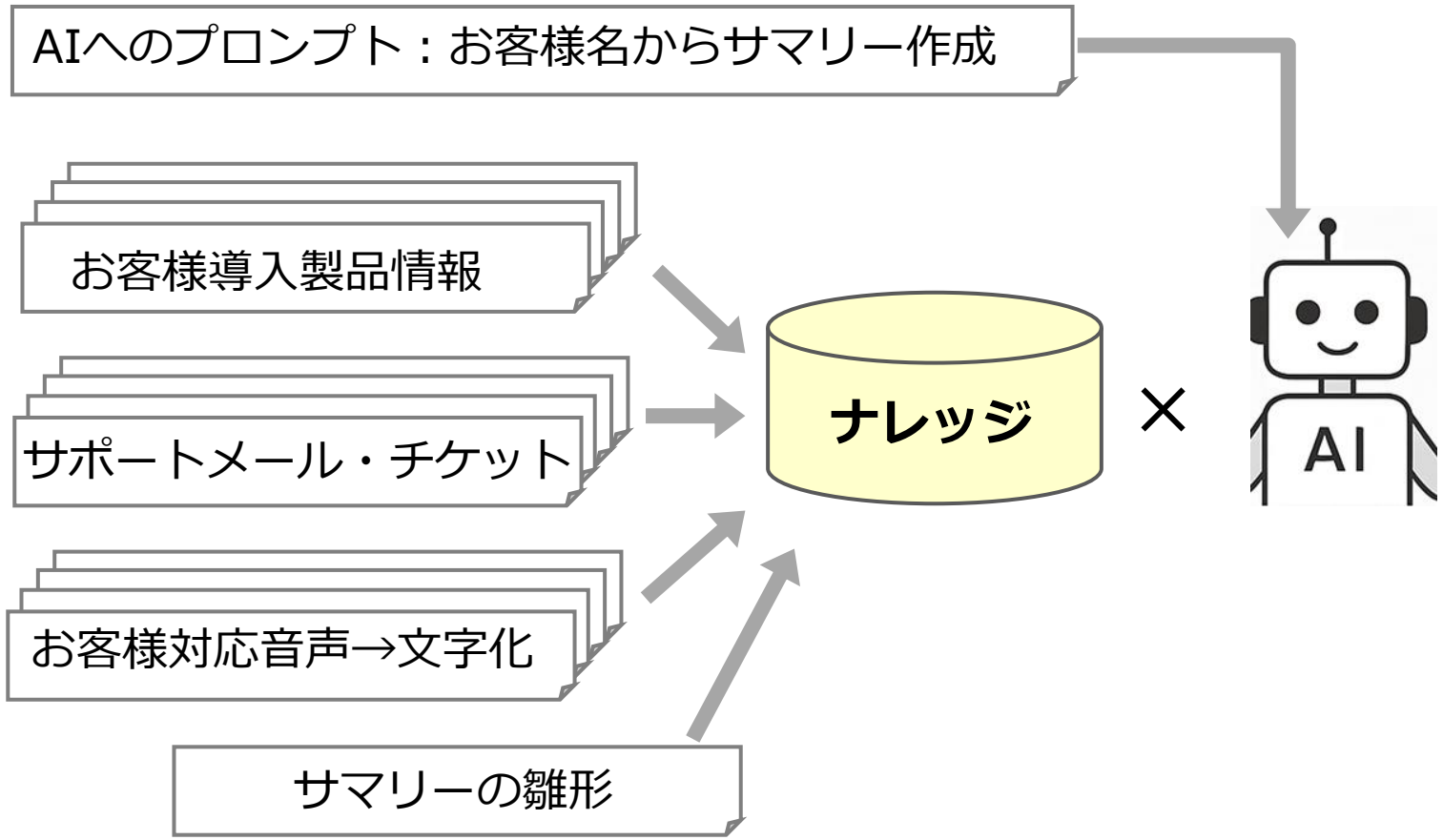
AIは褒め上手！

②「属人性の排除」にナレッジ×AI

SolutionDesk

AIに担ってもらうこと

業務のやりとりの断片からお客様ごとのサマリー自動作成



お客様企業のプロフィール

お取引履歴

契約内容

サポート対象製品

技術情報
・個別ソリューション
・カスタマイズ詳細

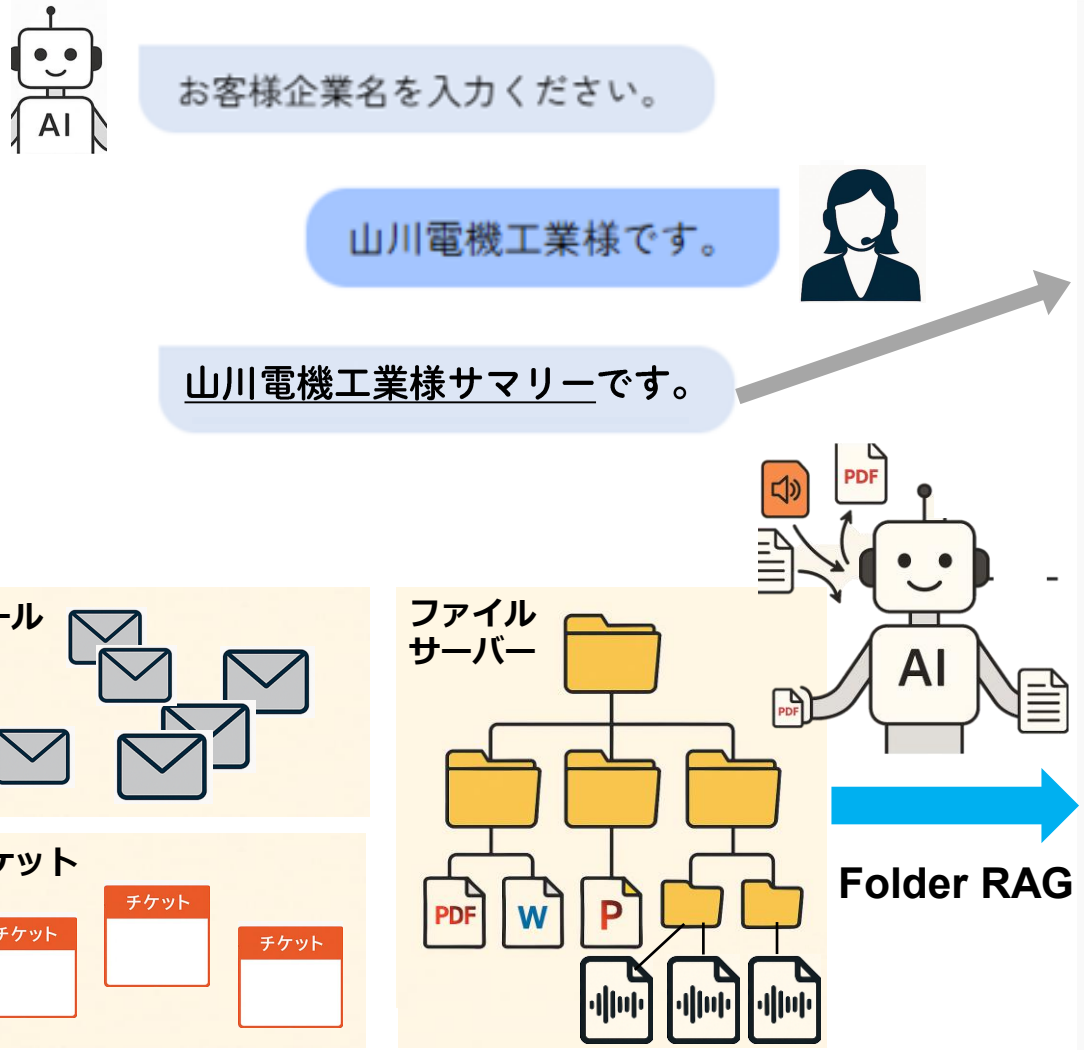
直近のコンタクト状況

ご担当者様の特徴・こだわり

②「属人性の排除」にナレッジ×AI

SolutionDesk

― ファイルサーバー上の情報資産をAIで活用する“Folder RAG” ―



対応履歴＋導入時の設計書や仕様書、製品資料、音声データ

お客様名：山川電機工業株式会社

導入状況・活動履歴サマリー

企業プロフィール

- **所在地:** 東京都港区
- **設立:** 1995年
- **従業員数:** 500名
- **代表電話番号:** 03-1234-5678
- **ホームページ:** https://www.yamakawa-denki.co.jp

お客様側担当者の履歴（製造部）

- **田中一郎（2021年3月 - 2022年12月）：製造部部長**
  内線：1011
  ご担当者様情報：論理性をとても重視。野球観戦が好き。お子さんは女の子が2人。
- **鈴木花子（2023年1月 - 現在）：製造部副部長**
  内線：1015
  ご担当者様情報：製造技術に関して大変詳しい。2023年に本部門に配属。

導入の初期目標

- 自動化による生産効率の向上
- 作業エラーの低減

システム導入履歴

- 2021年3月: 初期システム導入（組立ライン用自動化機器セット）
- 2022年5月: 生産ラインの拡張に伴う機器追加導入
- 2023年1月: 操作ユーザーインターフェースの改良
- 2023年10月: AI制御システムの試験導入

直近での問合せ

- 2025年3月26日: 機器トラブルシューティングに関する問い合わせ
- 2025年3月18日: エラー表示が消えない問題について
- 2025年3月12日: 検査機のセンサー反応不良に関する報告
- 2025年3月9日: 操作UIがフリーズする件
- 2025年3月2日: 部品供給エラーと復旧手順について

導入製品一覧

- 自動組立ロボットA1 詳細情報
- 品質検査システムQX300 詳細情報
- AI制御システムControlPro Ver.2 詳細情報
- 部品供給装置SupplyFlex 詳細情報

※さらに詳しい情報が必要な場合は、各項目のリンクをご参照ください。

③「お客様対応の自動化」にナレッジ×AI

SolutionDesk

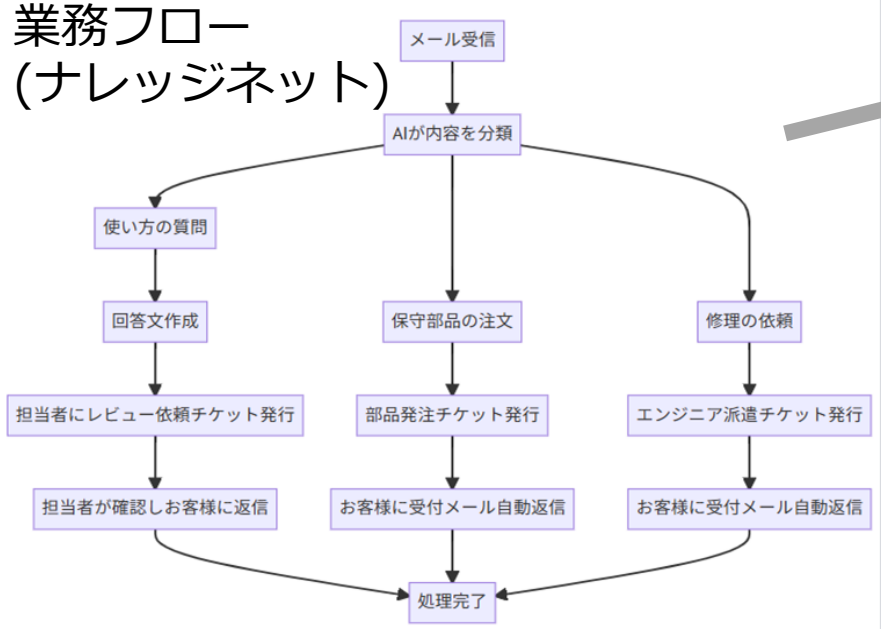
<u>AIに担ってもらうこと</u>

業務自動化：お客様からの問合せメールに対する抜けの無い業務遂行をチケット介してAIが支援

AIへのプロンプト：メール文面作成＆チケット発行

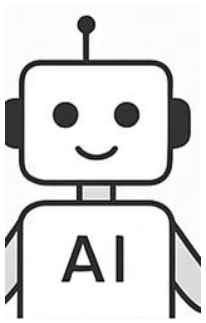
製品情報・FAQ

業務フロー
(ナレッジネット)



ナレッジ

×



メール雛形

<u>チケットでタスク依頼</u>

人から人へ
人からAIへ
AIから人へ
AIからAIへ

③「お客様対応の自動化」にナレッジ×AI

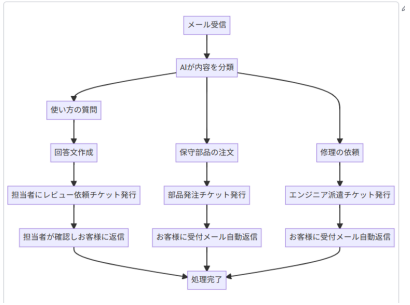
SolutionDesk

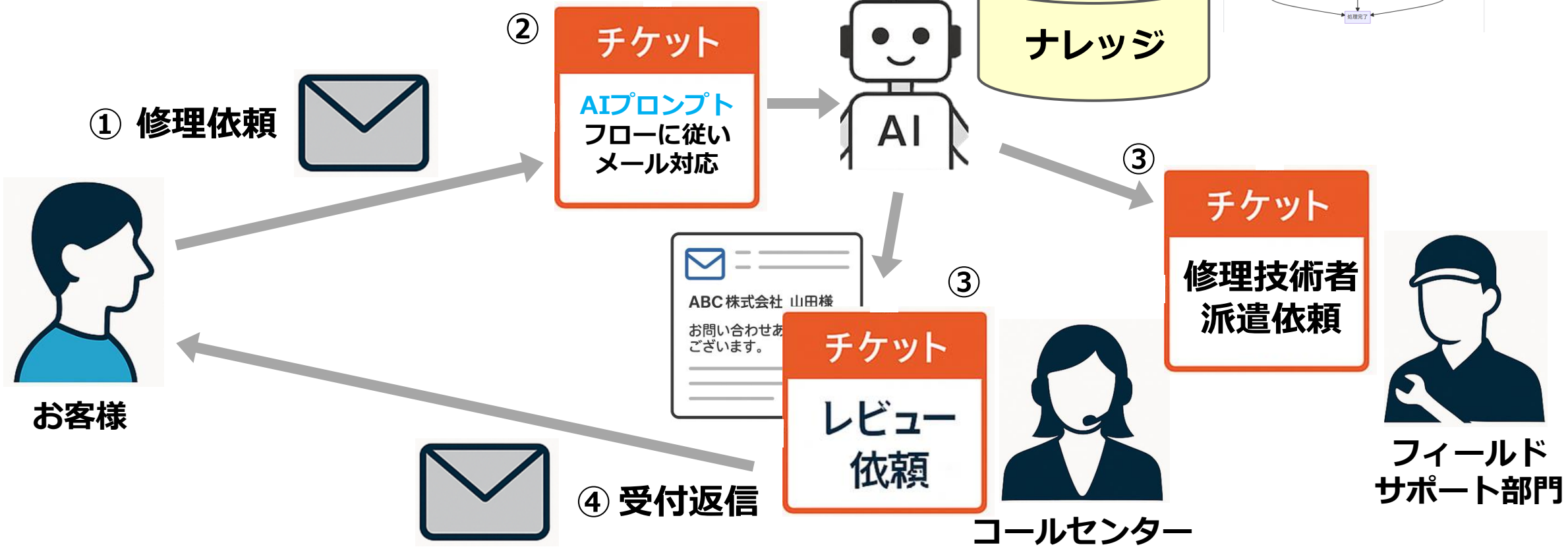
— 人とAIが協働する **“アクティブチケット”** —

導入効果

- 対応漏れ・遅延をゼロに
- 回答作成の工数を最大80%削減（社内試算）
- 作業の分担・自動化によるスムーズな業務設計
- 顧客満足度の向上とコスト削減の両立

ナレッジネットから
業務フロー参照





ツール提供と伴走型サービスの両輪でご支援

SolutionDesk

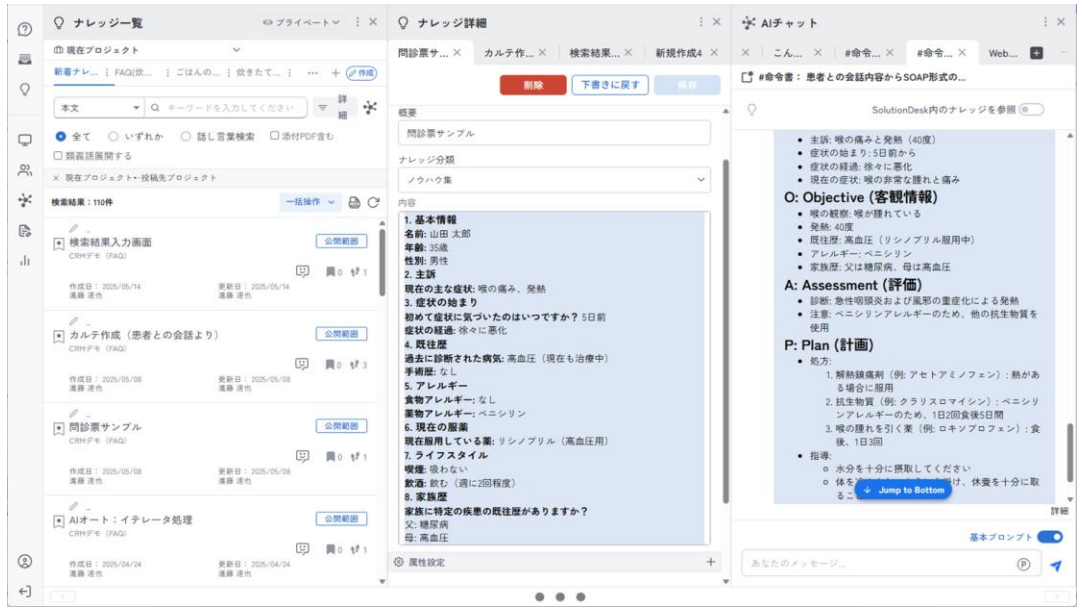
SolutionDesk

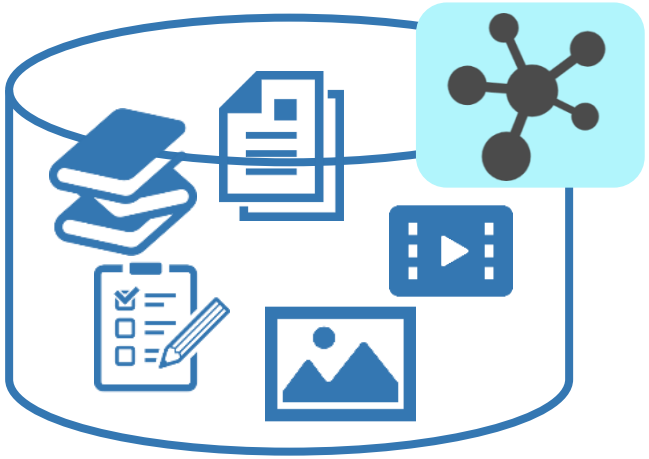
伴走支援サービス

SolutionDesk：業務とAIが共存する基盤

SolutionDesk

SolutionDesk





生成AIを搭載した
ナレッジマネジメント基盤

部署ごとに独自の
ナレッジベースを構築

部署内／全社共有
に対応

チケット管理による
業務依頼・進捗管理

共通ナレッジベースを参照し
AIが業務支援・自動化

CRMやSFA、設備管理など
既存システムと柔軟に連携

ナレッジ×AI伴走支援サービス：

1) ナレッジ×AI業務革新テンプレート

2) 伴走支援体制 ― 継続的な進化を可能にする仕組み

ナレッジ×AI伴走支援サービス：
1) ナレッジ×AI業務革新テンプレート

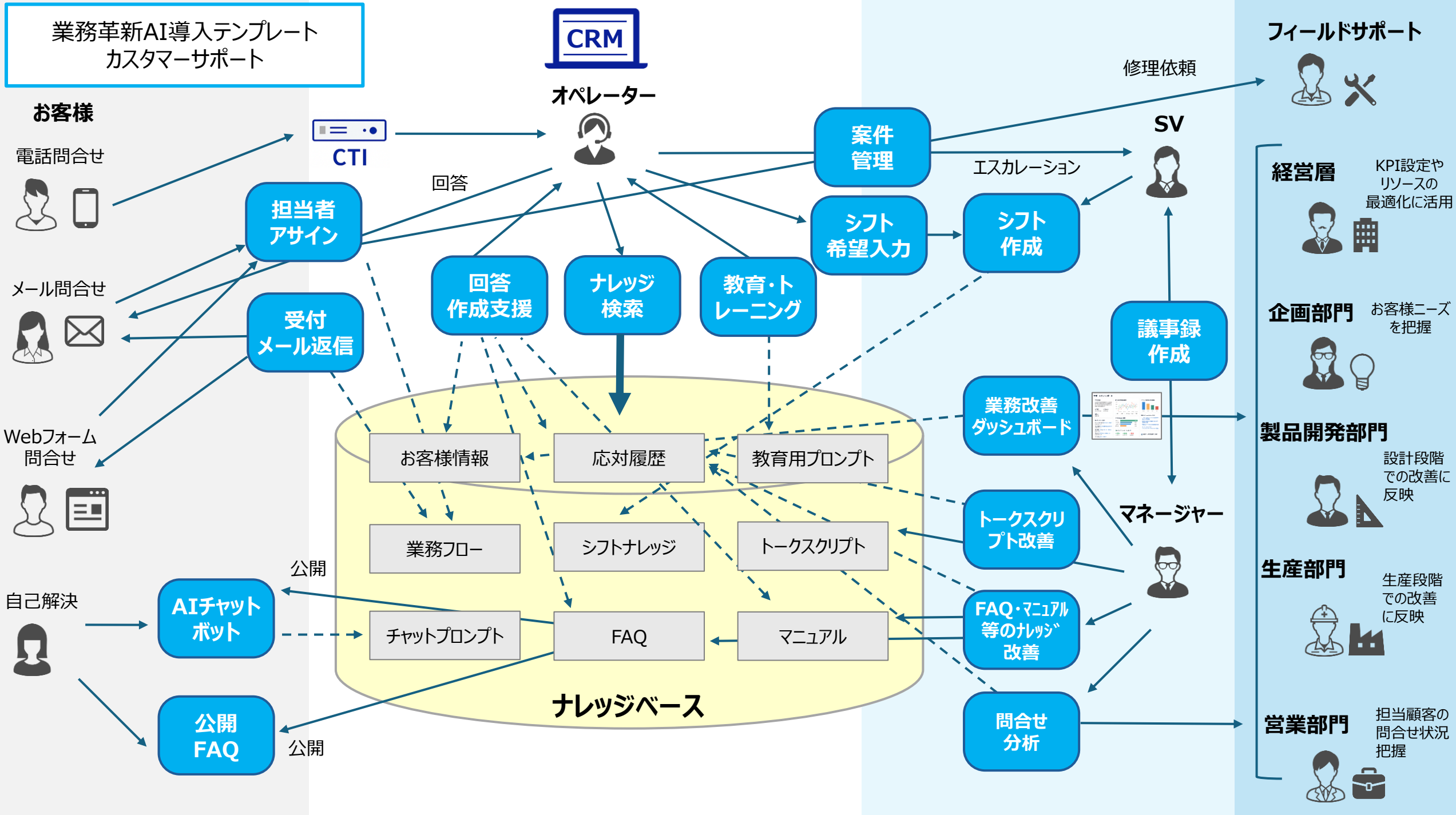
AI導入の大きなハードル：**完成型が見えないまま始めてしまう**

ナレッジ×AI業務革新テンプレート

「あるべき業務構造」を
モデルとして可視化

・自社の業務全体がどう変わるのか
・AIとナレッジがどこで結びつき、価値を生むのか

業務革新AI導入テンプレート
カスタマーサポート



情シス・ヘルプデスクのAI業務アプリ

SolutionDesk

・AIチャットボット（WebRAG、FAQ方式）

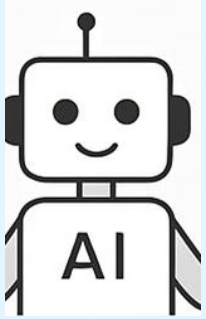
・Webフォームやメールによる問合せへのAI自動返信

・FAQ公開（RAGでFAQ活用、AIによるFAQ自動生成）

・電話音声のテキスト化から問合せ分析

・お問合せ業務のAI支援（回答の自動作成）

・ヘルプデスクの勤務表作成



ナレッジ×AI伴走支援サービス：
2)伴走支援体制 ― 継続的な進化を可能にする仕組み

SolutionDesk

“導入して終わり”にしない――継続のための伴走支援体制

<u>継続的な運用サポート</u>
情シス的な役割やヘルプデスク機能も代行し、
現場からの問い合わせや運用改善を継続的に支援

<u>属人化の防止</u>
特定の担当者や一部のメンバーに依存しない体制を整え、
引き継ぎの心配なく改善を続けられる仕組みを提供

<u>進化を前提とした支援</u>
AIや業務の変化に応じて、テンプレートのカスタマイズや
ナレッジ更新を定期的に行い、企業の成長に合わせた進化を実現

SolutionDeskワークショップ

ワークショップでは…

- AI経由でナレッジを参照した時の、具体的な回答を確認できます
- 参照するナレッジをキーワード検索やドリルダウンで絞り込んだ際の回答の違いを確認できます
- プロンプトの共有や活用の仕方をご紹介、プロンプトの工夫による回答の違いを確認できます

© Accela Technology Corp.

SolutionDesk

ナレッジ×AI ®で業務革新

© Accela Technology Corp.