

ナレッジ×AI を実現する3つのポイント

現場力をアップするナレッジ活用とは

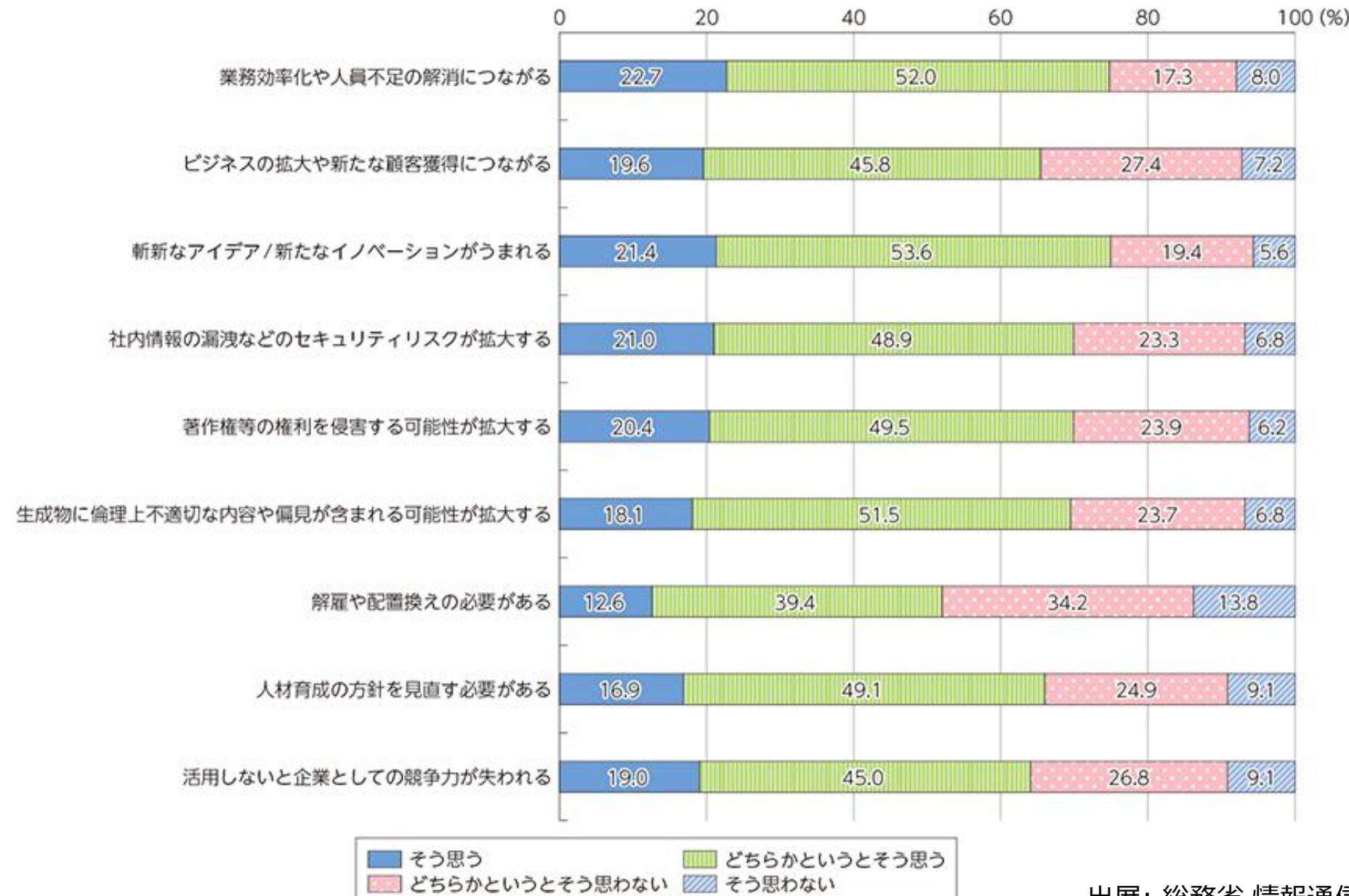
アクセラテクノロジ株式会社 ご紹介

- 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	ナレッジマネジメントに基づく業務DXソリューション
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

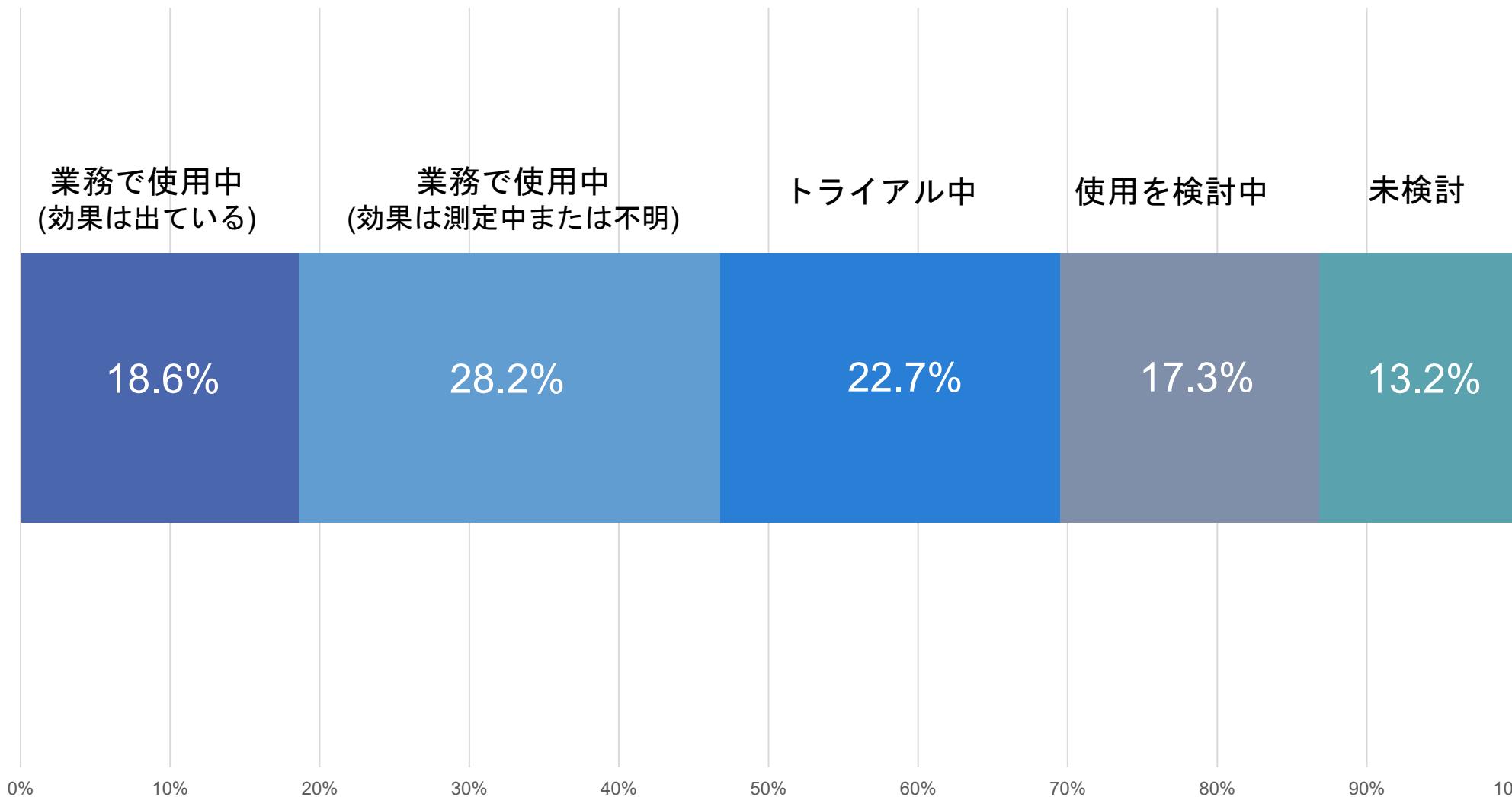
生成AIを取り巻く環境

生成AIへの期待感



出展: 総務省 情報通信白書 令和6年版

生成AIの活用状況



出展: 総務省 情報通信白書 令和6年版

ナレッジ×AI[®]とは

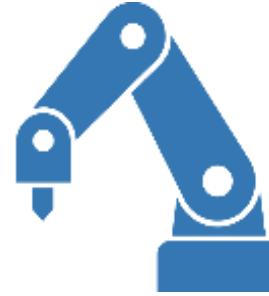
業務におけるナレッジとは



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

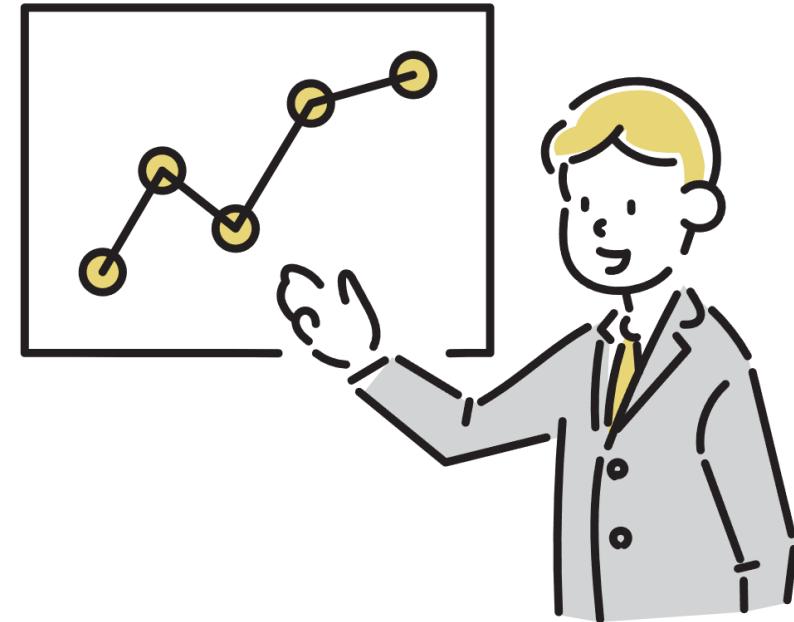
ナレッジの種類

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

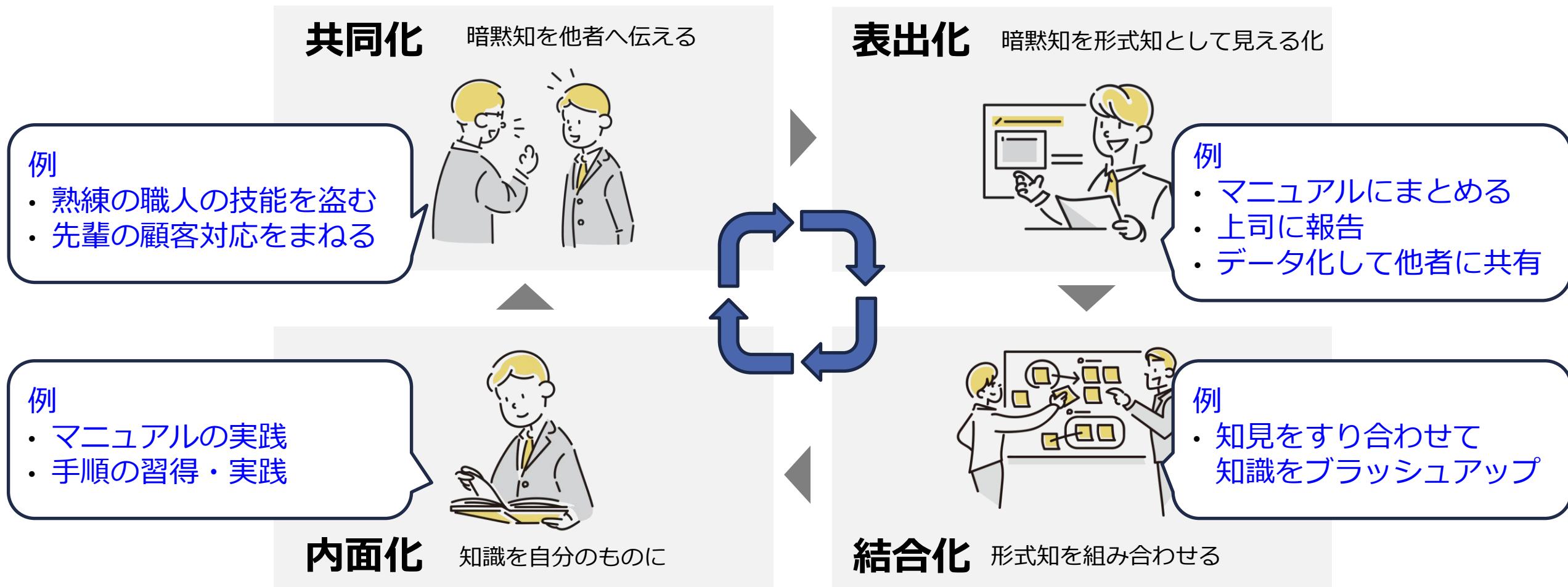
形式知



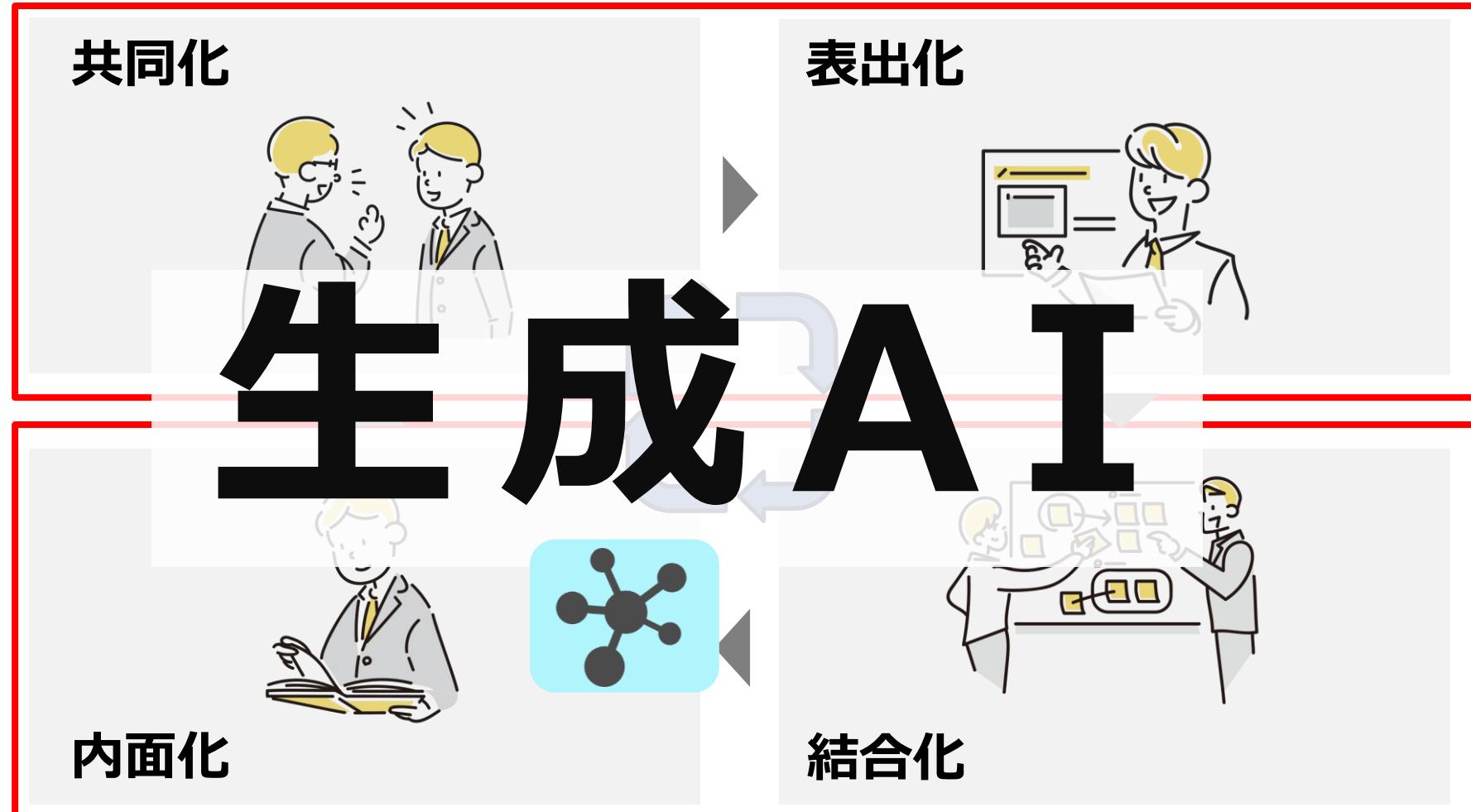
マニュアルやデータなど、暗黙知を
他者に共有できる状態にしたもの

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



ナレッジ×AI® のコンセプト



生成AI利用の壁

生成AI活用を妨げる「壁」

壁その1: 一部の社員しかAIを使いこなせない

壁その2: ときどきAIが「嘘」をつく

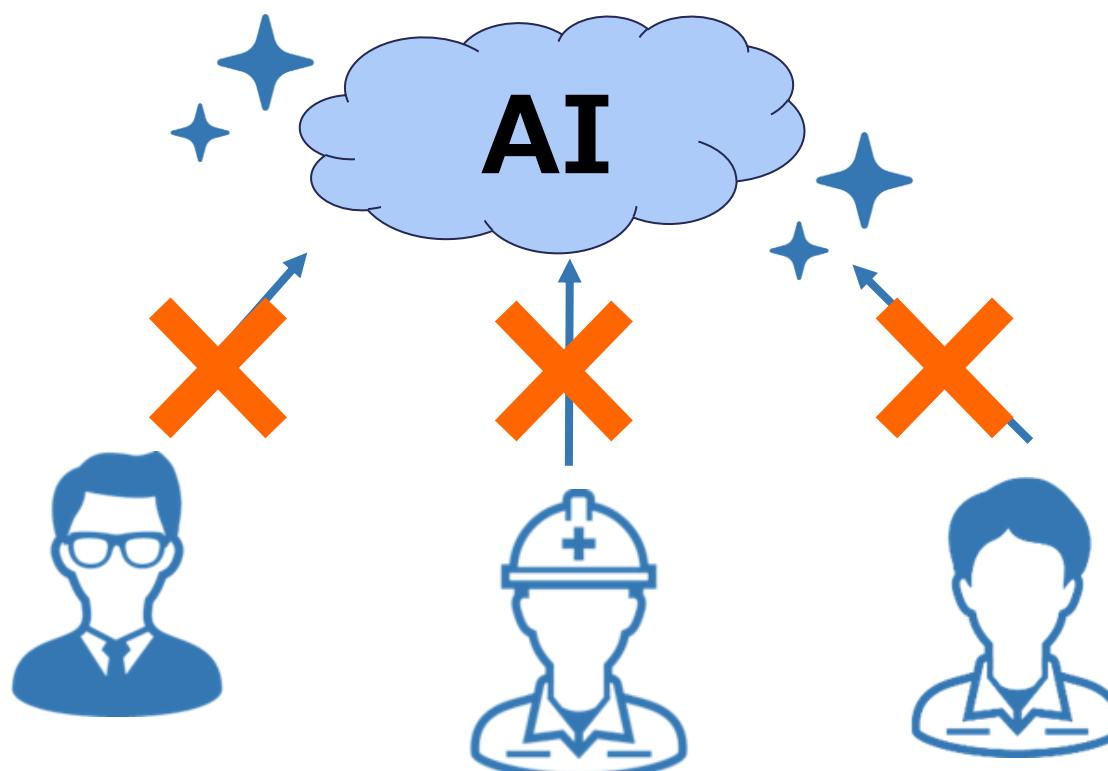
壁その3: 本来の業務活動に定着しない

壁その1：一部の社員しかAIを使いこなせない

原因 1：一度使ってみたけど期待外れ的回答しか得られない

原因 2：新技術の習得や利用への抵抗感

→ 生成AIの使いこなしはAIへの命令文(プロンプト)が鍵



AIへの指示(プロンプト例) ?

バッテリーにまつわるトラブルをまとめた上で、有効な対処方法・対処計画を教えてください。

AI 2024/01/18 14:03

- TQ10000におけるバッテリーBA0003の機能不良:

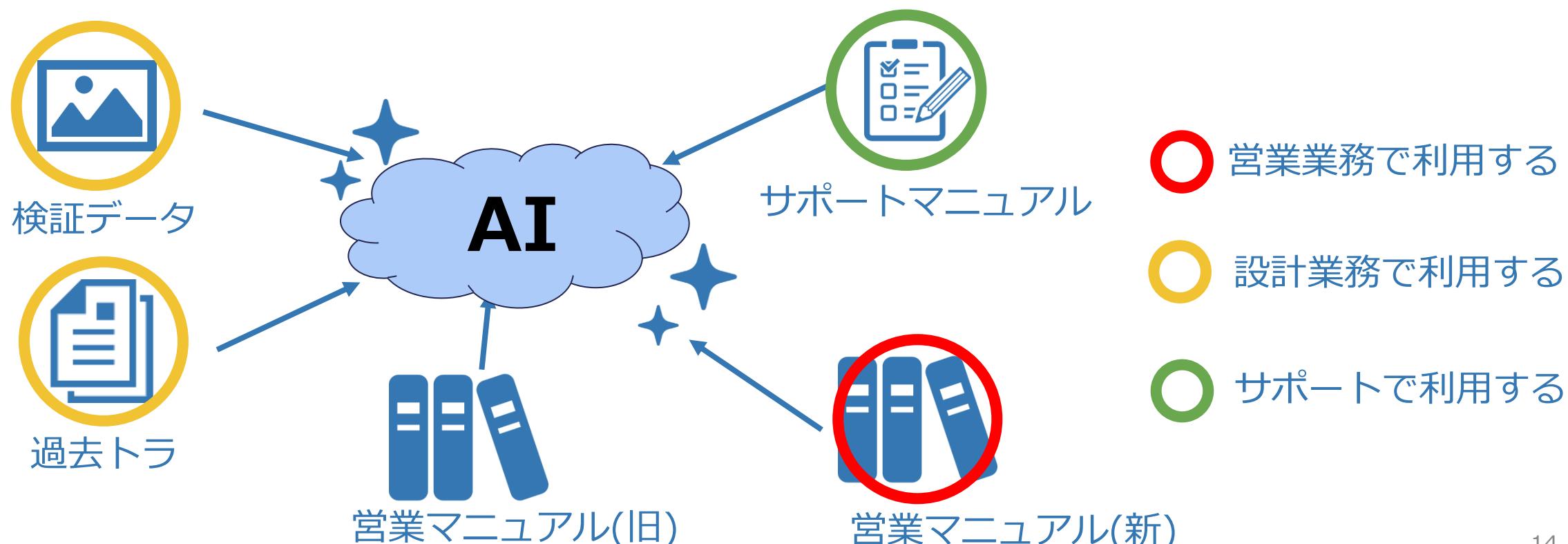
壁その2：ときどきAIが「嘘」をつく

原因 1：元になる情報がそもそも間違っている

原因 2：古く更新されていない情報をAIが参照

原因 3：異なる用途や製品に関する似て非なる情報が混在

→ 生成AIで活用するナレッジは鮮度と精度が重要



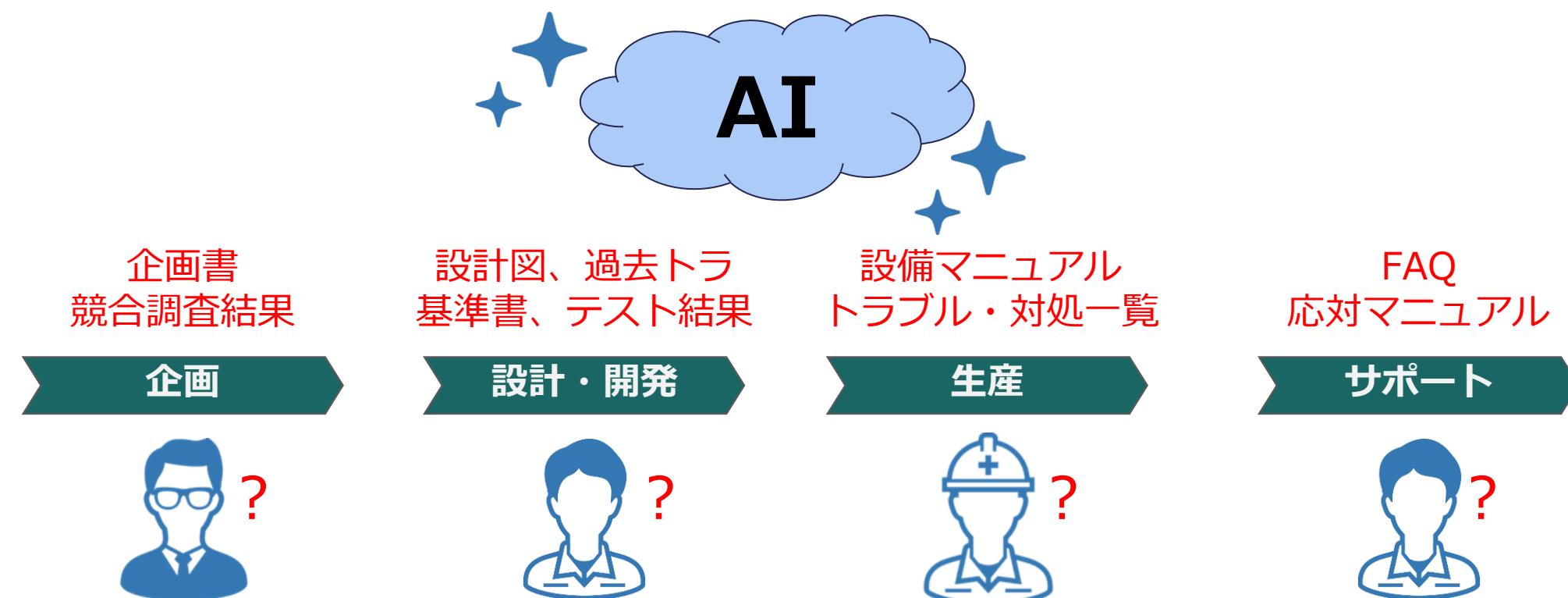
壁その3：本来の業務活動に定着しない

原因 1：生成 AI が学習している知識は世の中に流通しているものだけ

原因 2：業務のどの部分が AI で強化されるか？したいか？見通し無し

原因 3：世の中に溢れるChatGPT本が現場の業務適用のヒントにならず

→ **自社ならではの知識を AI 経由で利用し、業務を良くする仕掛けが重要**



壁を乗り越えるポイントとは

業務の現場で「ナレッジ×AI®」を実現する3つのポイント

ポイント1: 誰もが業務で使える

ポイント2: AIに嘘をつかせない

ポイント3: ナレッジの業務への組み込み

ポイント1: 誰もが業務で使える

プロンプトの共有・活用

設計・生産現場のプロンプト例

- ・過去トラから設計の留意事項をピックアップ
- ・生産設備の適切なメンテナンス方法を調べる
- ・ベテランの設計手順からポイントをまとめるとする
- ・会議メモから議事録を作成する



サポート現場のプロンプト例

- ・取扱説明書から回答案を作る
- ・クレーム対応へのアドバイスを得る
- ・回答メールを作成する
- ・英語や中国語で回答メールをまとめる
- ・応対履歴とナレッジからFAQを作成する



ポイント2: AIに嘘をつかせない

参照ナレッジの絞り込み

AIで活用するナレッジは精度と鮮度が重要



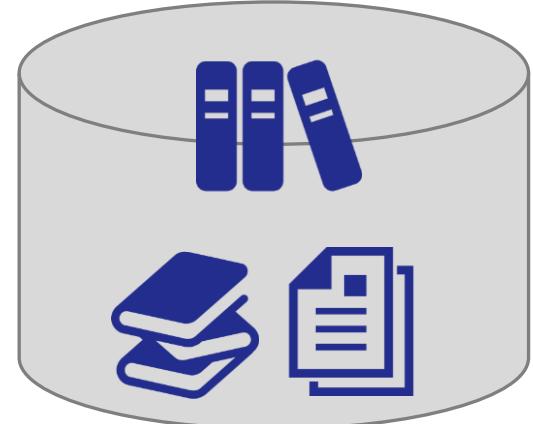
ポイント3: ナレッジの業務への組み込み

ナレッジの動脈と静脈



ナレッジの静脈

ナレッジベース



現場

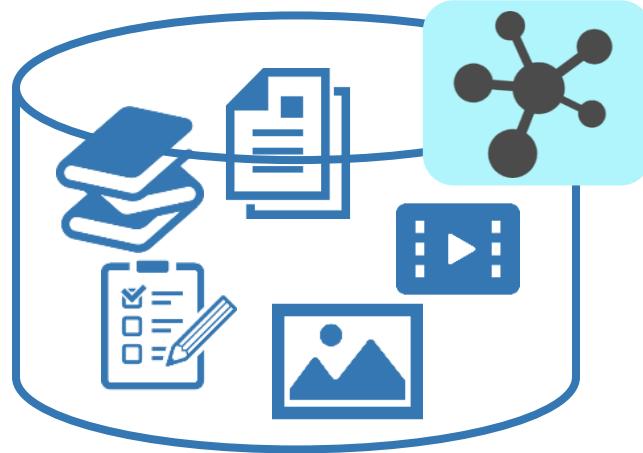


推進者

ナレッジの動脈



ナレッジ×AI[®] を実現する取り組み



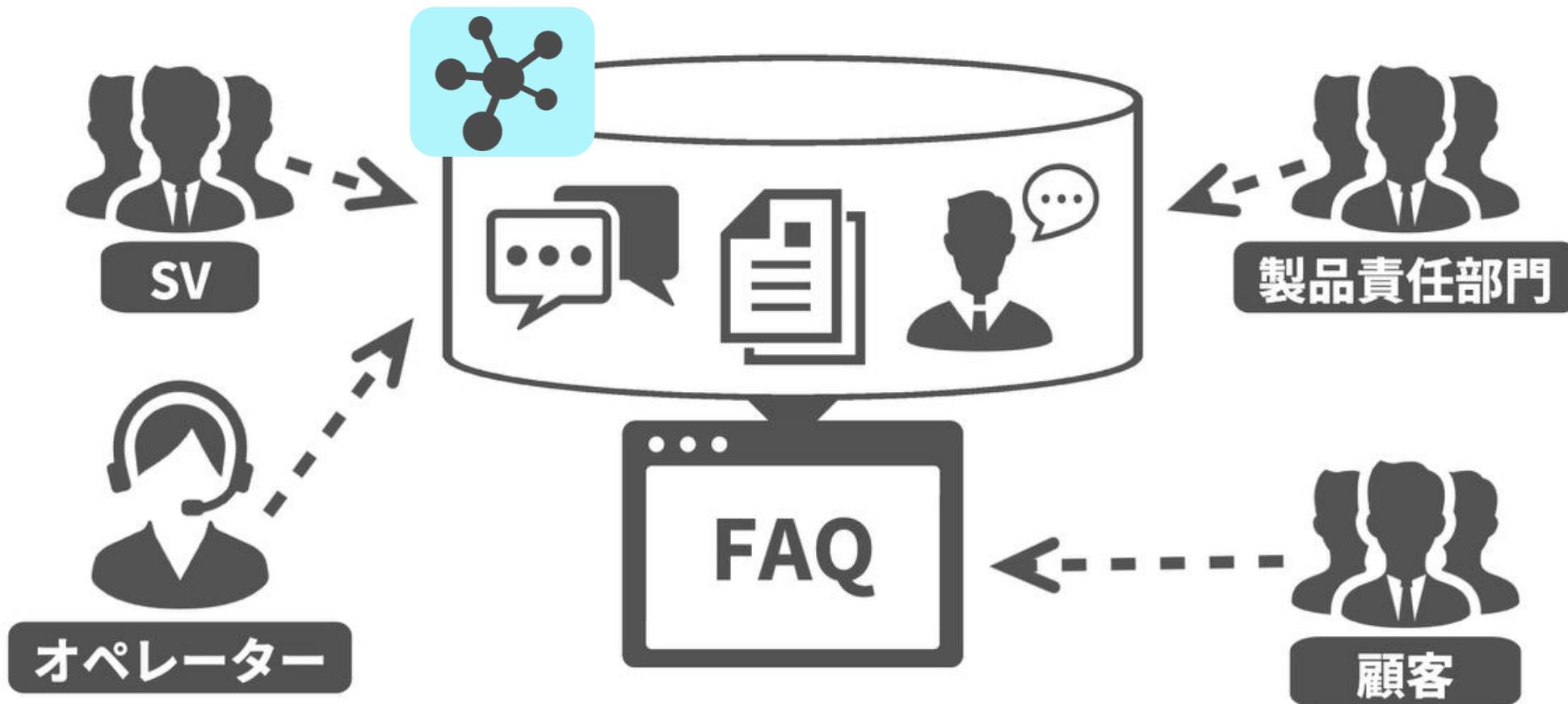
AI搭載ナレッジベース



伴走支援サービス

SolutionDeskとは？

AI搭載のナレッジベース  SolutionDesk



誰もが業務で使える：プロンプトの共有・活用

プロンプトをテンプレートとして保存→共有・活用



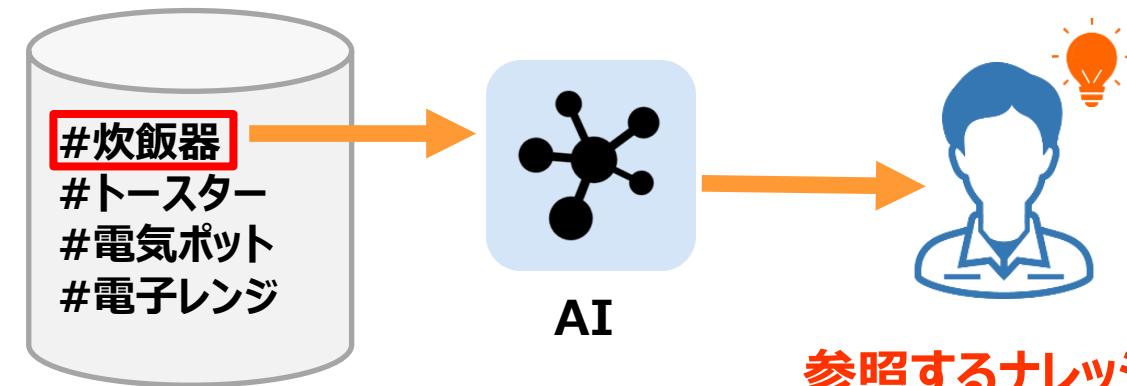
問合せ(プロンプト)を入力すると、ChatGPTを利用し社内ナレッジをもとに回答を提示

プロンプトを保存し活用。再利用性を高めることで、誰でも簡単に利用可能

The screenshot shows the "プロンプト選択" (Prompt Selection) interface. A red box highlights the "基本" (Basic) tab under the "プロジェクト内" (Project Internal) section, which contains several saved prompts like "FAQから回答探す" and "お客様問合せへの返信メール作成". Another red box highlights the "基本" tab under the "プロジェクト外" (Project External) section.

AIに嘘をつかせない：参照ナレッジの絞り込み

The screenshot shows a search interface with a sidebar on the left containing category filters. The filters include 'お困りごと (48)', '製造工場 (12)', '設計担当 (12)', and '製品 (20)'. Under '製品', there are four items: 'ブルーレイ・DVDレコーダー (5)', '炊飯器 (7)', '電子レンジ・オーブンレンジ (5)', and '薄型テレビ・液晶テレビ (3)'. A red box highlights the '製品' filter category.

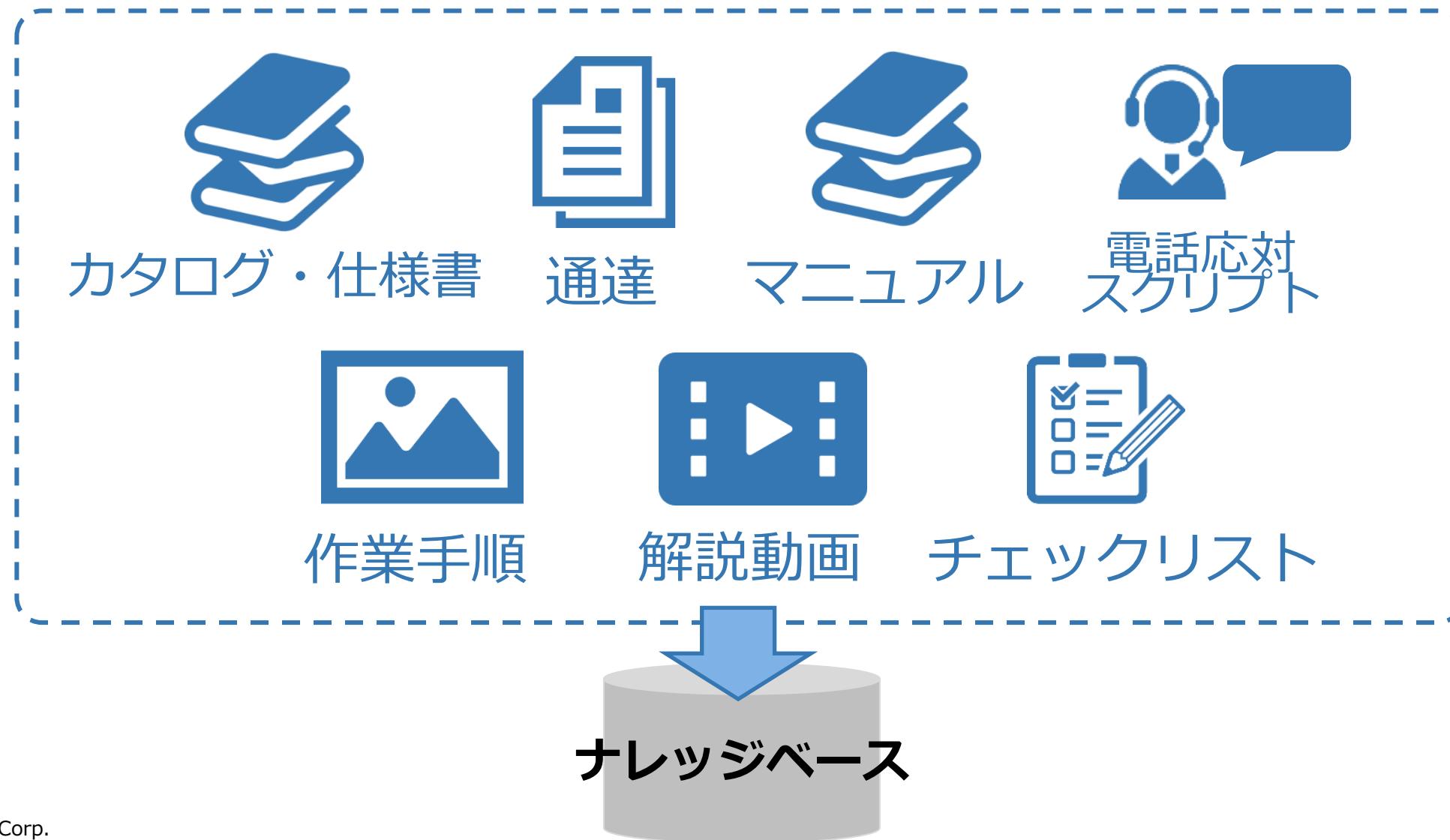


参照するナレッジを
絞り込むことで回答の精度向上

ドリルダウンナビで絞り込んで情報から、AIを利用して情報を入手。文脈の違う情報からの誤回答を防止

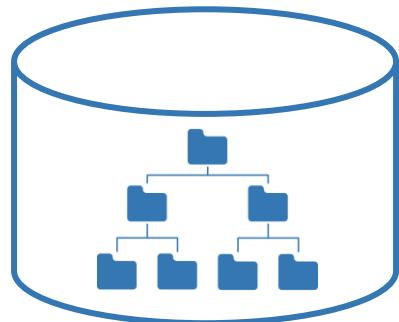
ナレッジの業務への組み込み(1): 既存の形式知の活用

カタログ、マニュアル、作業手順、解説動画など、既にある資料を活用



ナレッジの業務への組み込み(2): 既存システムからの同期

ファイルサーバー



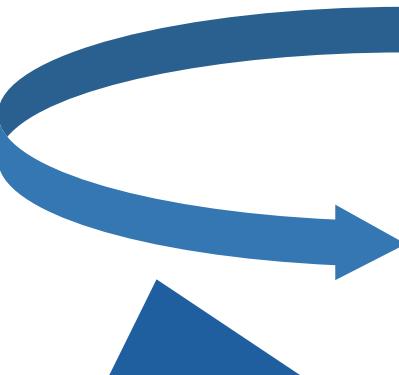
データベース



社内ポータル、公開Webサイト



クラウドストレージ



SolutionDesk
(ナレッジベース)



毎日夜間に差分を取り込み

ナレッジの業務への組み込み(3): フィードバック機能

ナレッジに紐づくチャットスレッドでフィードバック→改善



ナレッジ×AIを現場に定着させ、業務変革を持続的に支援します

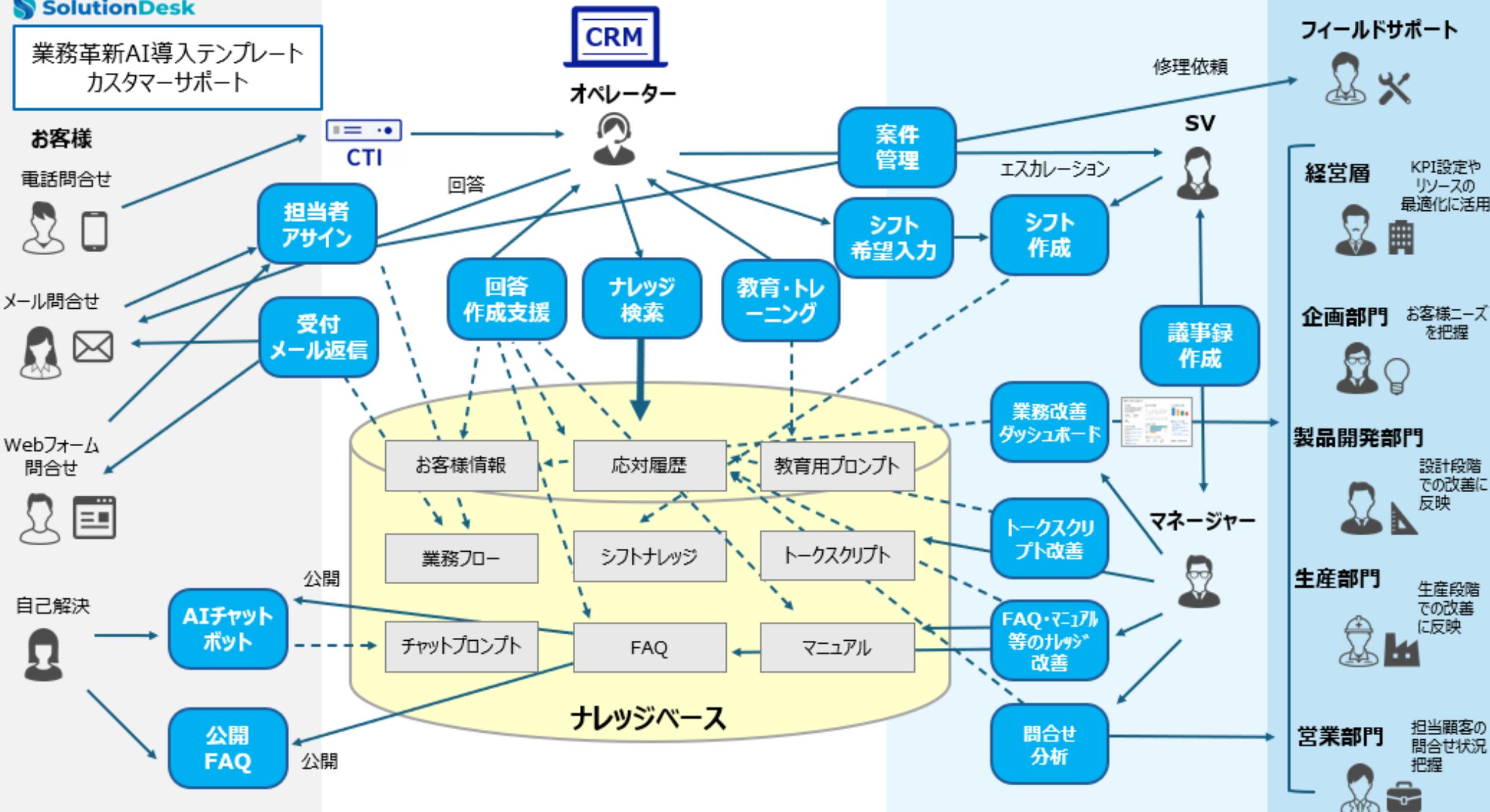
■ 業務革新AI導入テンプレート

- ・ ゼロから作らない導入方式
- ・ 短期間で「貴社仕様」へ最適化
- ・ 段階的かつ柔軟な導入・拡張性

■ 継続的な伴走支援体制

- ・ 継続的な運用サポートと現場の実行力向上
- ・ 属人化防止とリスクの解消
- ・ 人材育成とノウハウの蓄積

業務革新AI導入テンプレート
カスタマーサポート



ナレッジ×AI

ナレッジ×AIにおける3つのポイント

- プロンプトのテンプレート化
- 参照ナレッジの限定
- ナレッジの動脈と静脈

