

# AI導入の本質—

成果を生む鍵は

ナレッジ×AI

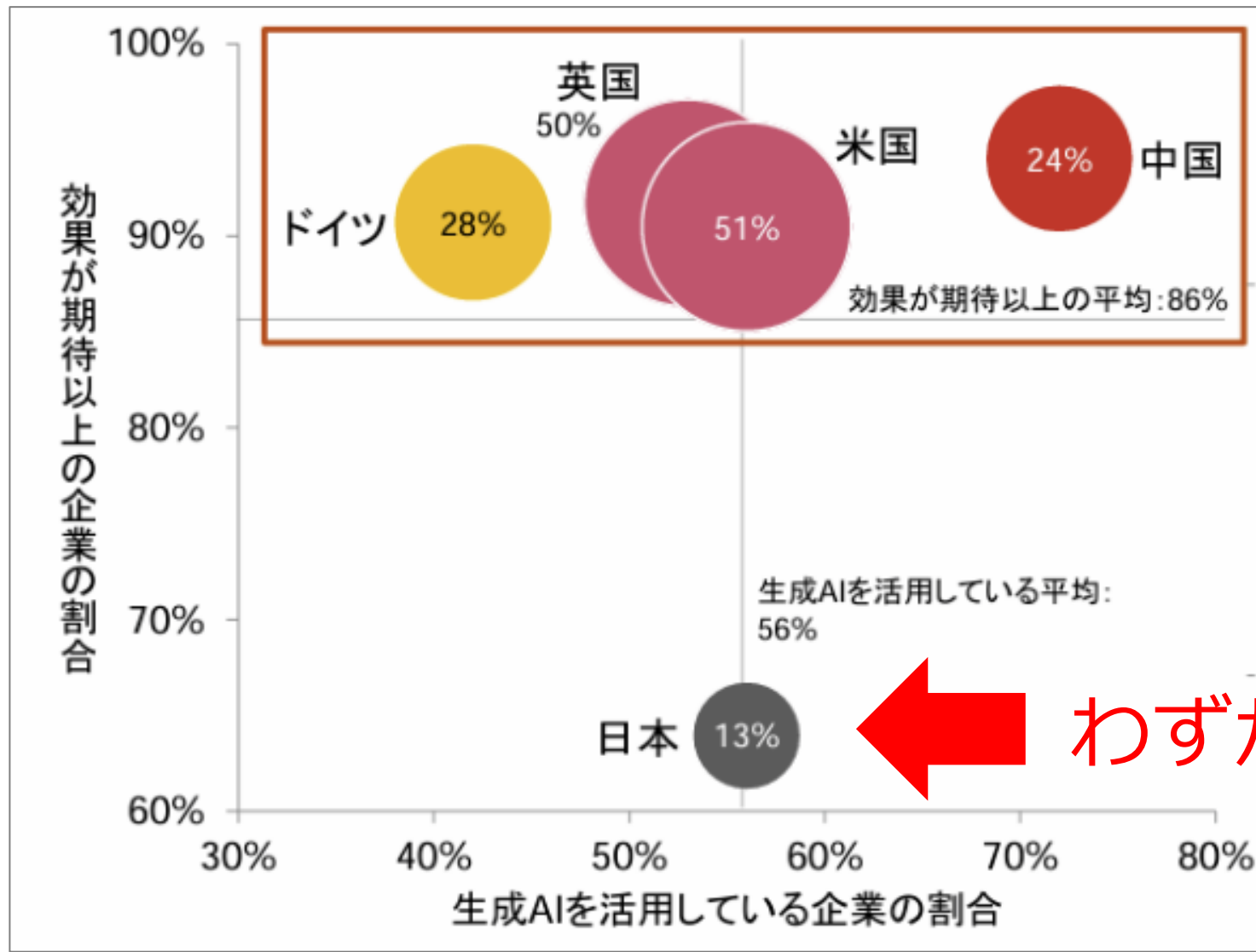
にあり

アクセラテクノロジー株式会社  
取締役 COO 萩原純一



# 生成AIの典型的な"つまずき"と日本企業の現実

生成AI導入で期待を上回る効果を得た企業の割合



← わずか13%

- ・ PoCはうまくいったが、本番展開に進まない
- ・ 一部で試したが、現場に根づかない
- ・ 投資をしたものの、ROIが見えない



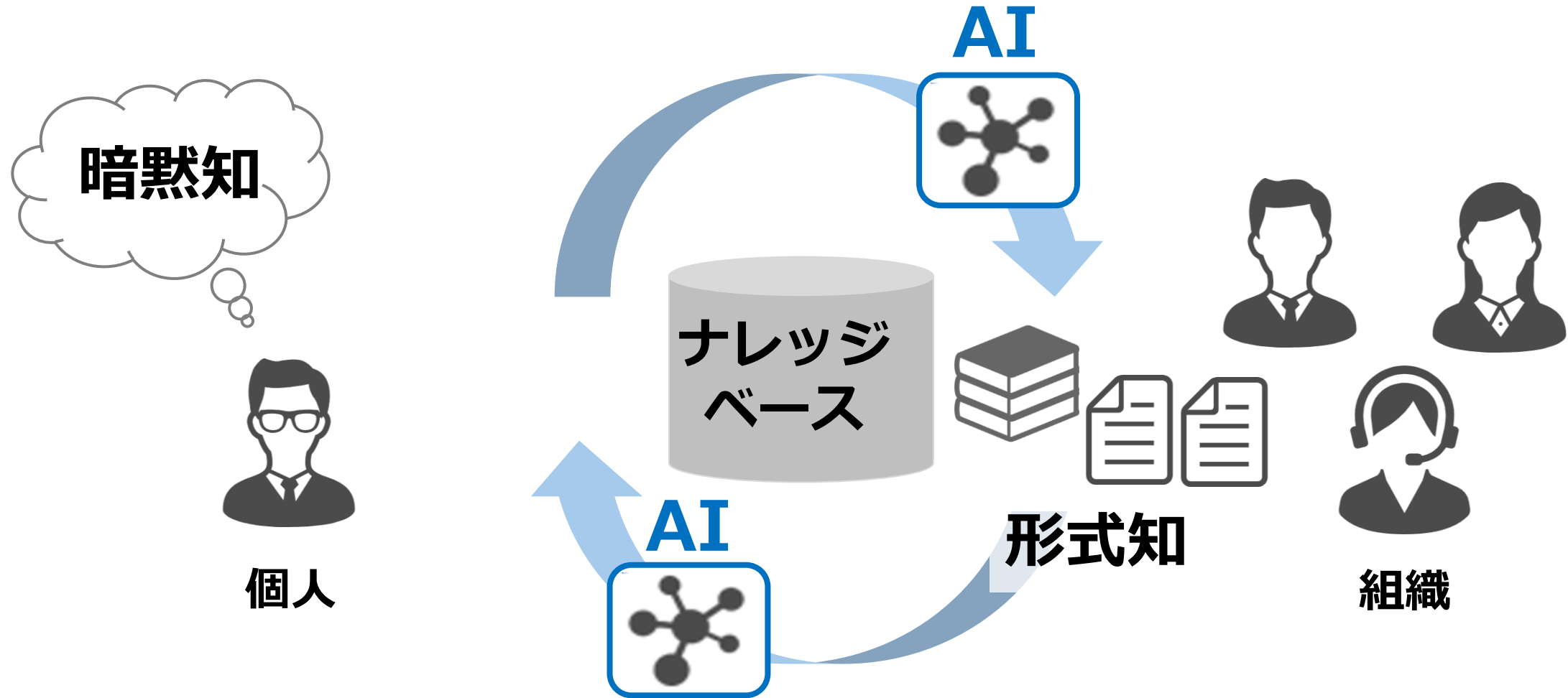
単なる「現場の小さな課題」ではなく、重大な経営課題

業務構造に  
組み込む

自社固有のナレッジ  
と結びつける

ナレッジ×AI<sup>®</sup>

# ナレッジ×AIとは



# ナレッジ×AI<sup>®</sup>

# 医療業界のケース：診療報酬請求の精度向上

## 【現状の課題】

- ・レセプト（診療報酬）申請でエラーが頻発
- ・差し戻し対応で膨大な時間・収益機会損失
- ・経営リスクの顕在化



## ナレッジ×AI<sup>®</sup>



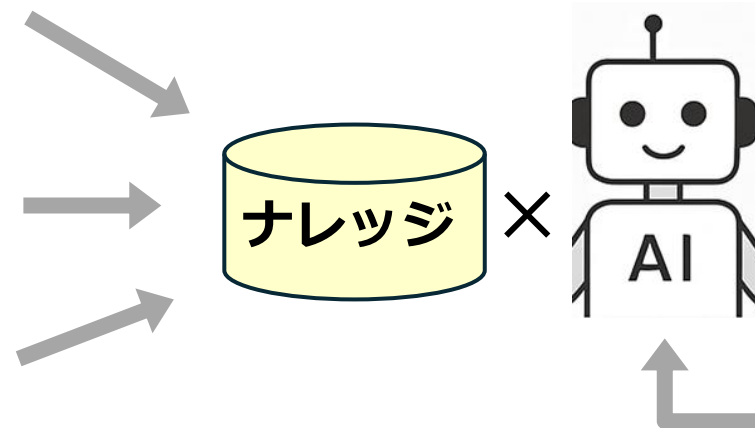
最新の診療報酬点数表



疑義解釈・チェック観点



算定漏れ防止観点



月ごとの診療報酬データ（CSV）

ファイル	AI点検での役割
conduct.csv	診療行為の記録。点数の過不足や妥当性をチェックする主対象
disease.csv	病名と行為の整合性チェックに必須。主病名要件や適応病名の確認
rezept.csv	レセプト単位の構成を確認。集計後の漏れや異常点数の発見に有用

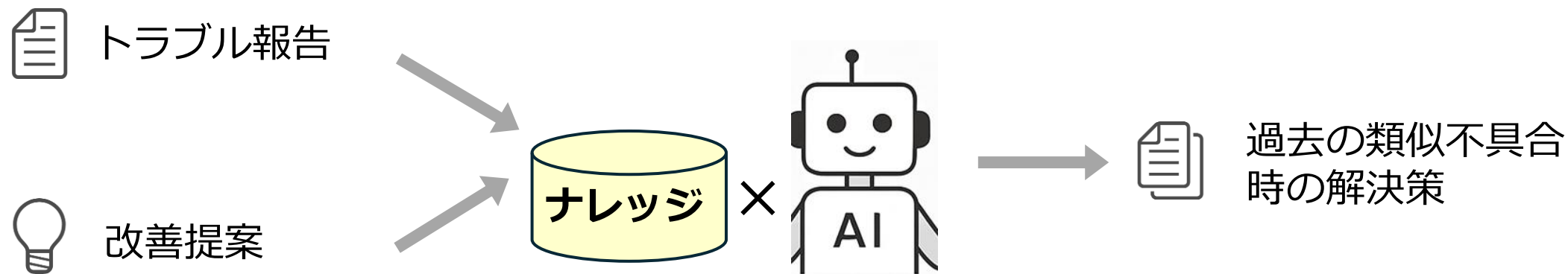
**請求精度UP・経営リスクを大幅に低減**

## 【現状の課題】

- ・ 不具合情報が現場内に留まり、共有されない
- ・ 同じ不具合の再発、リードタイム長期化
- ・ 品質・納期遵守率の低下



## ナレッジ×AI<sup>®</sup>



**不具合再発防止、納期遵守率UP**

# カスタマーサポートのケース：一次解決率の改善

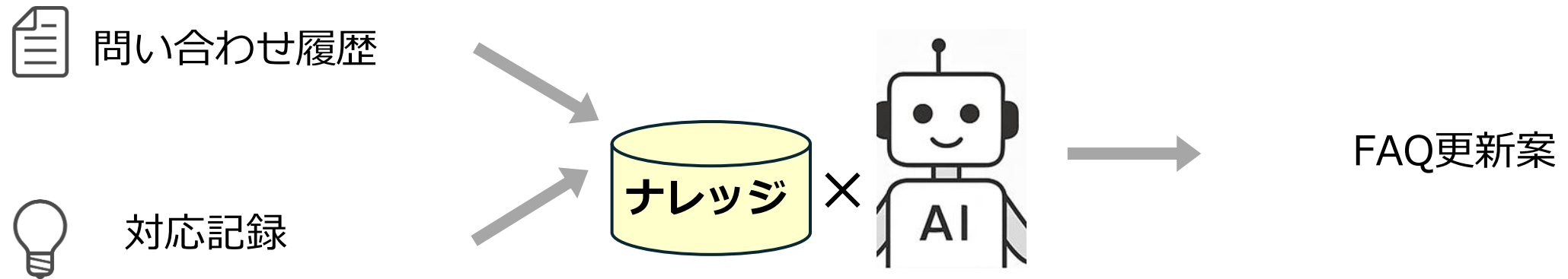


## 【現状の課題】

- ・FAQの更新が追いつかない
- ・一次解決率が低く、エスカレーションコスト大



## ナレッジ×AI<sup>®</sup>



顧客満足度・対応コスト両面で改善

成果を持続的に拡大させる鍵は…

自社固有のナレッジ  
と結びつける

業務構造に  
組み込む

継続的にAIに自社のナレッジを与え、活用・改善のサイクルを回す



成果が**持続的に拡張**

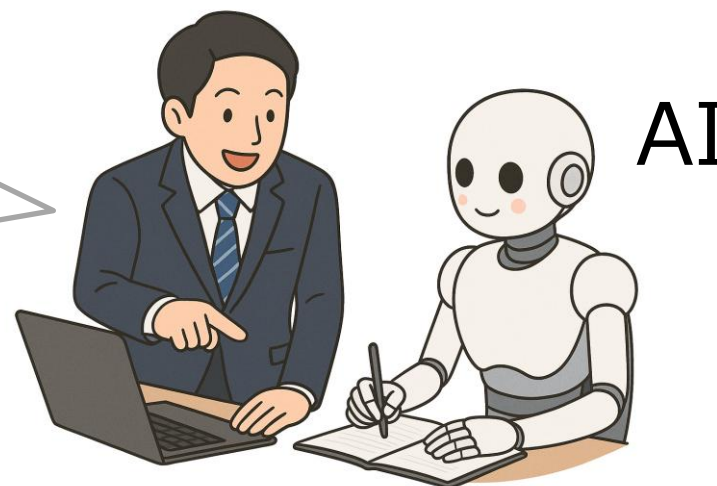
# なぜナレッジが成功の鍵なのか？

AIは膨大な知識を持っているけれど…  
**自社固有のナレッジ**は持っていない

新入社員を迎え入れるのと同じように



企業独自の  
ナレッジ



AIそのものではなく **自社ナレッジ**をどう整備し循環させるかに投資

# ツール提供と伴走型サービスの両輪でご支援

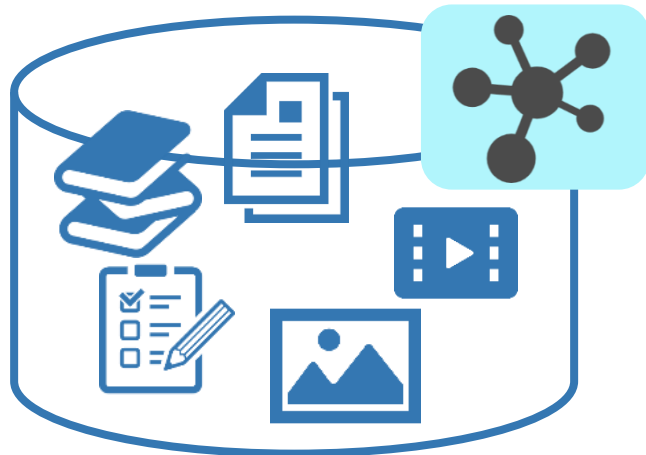
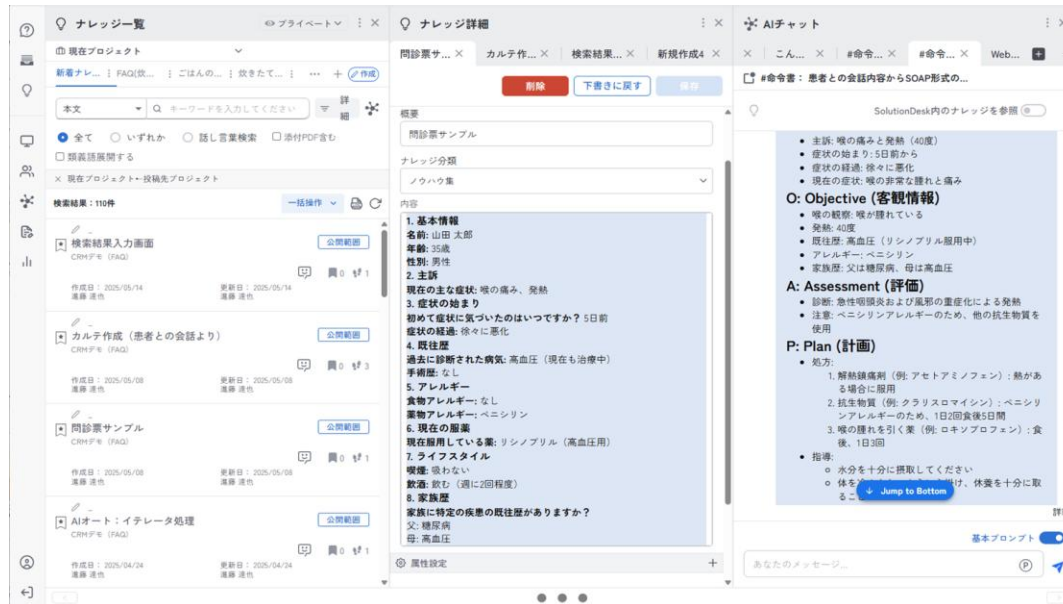


SolutionDesk



伴走支援サービス

# SolutionDesk : 業務とAIが共存する基盤



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業務実装モデル

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業務実装モデル



「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

ナレッジ×AI 業務実装モデル

電話問合せ

●●科を受診するには  
紹介状は必要ですか

・音声文字起こし  
・回答案提示



受付担当者が  
が対応

⑧電話対応  
支援

受付

駐車場は  
ありますか

AIが対応



⑨電話対応  
自動化  
(ボイスボット)

病院ホームページ



診療は予約制  
ですか？

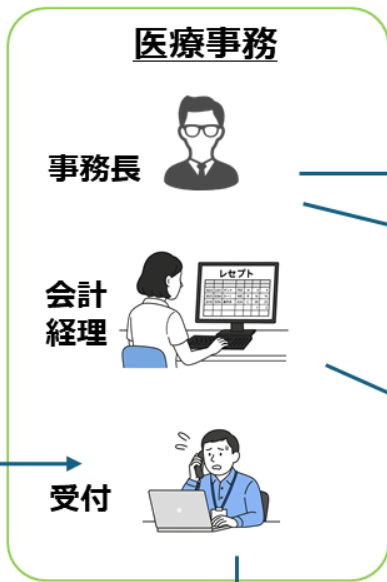
④AIチャットボット



What time do  
you close ?



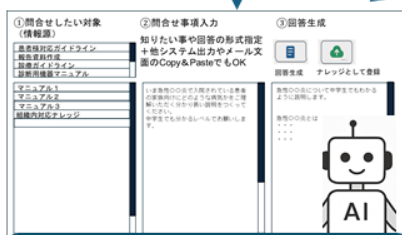
AIによる翻訳対応



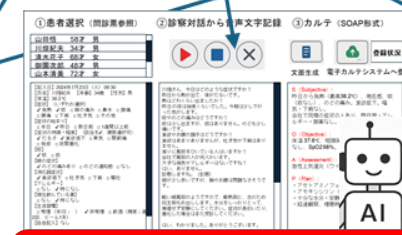
⑤人間ドック  
スケジュール  
自動生成&更新



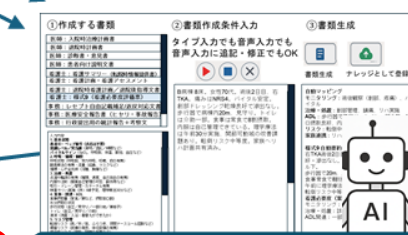
⑥勤務シフト表  
自動生成



①いろいろ教えてAI質問窓口

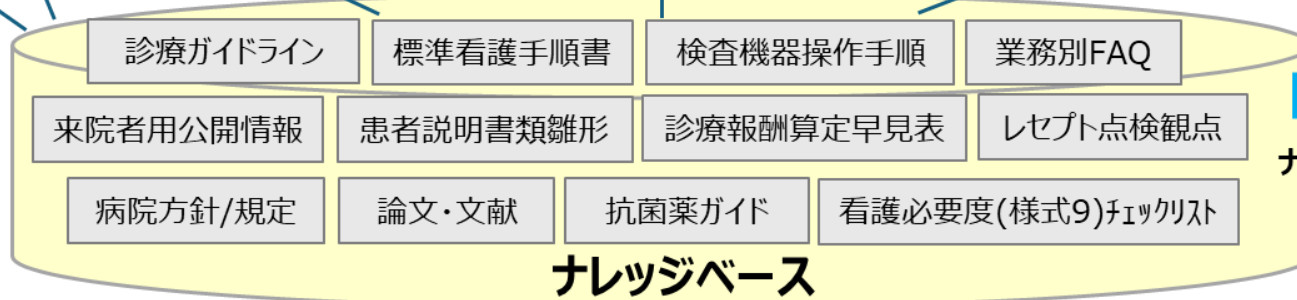


②SOAP形式カルテAI生成



③医療業務向け書類AI作成

⑦診療報酬明細  
チェック自動化



ナレッジベース

知識や雛形だけを保持し、AIが生成した患者情報を含む出力書類は従来の院内システムに格納  
ナレッジベースに患者情報を残さない運用により、導入の敷居を低くし活用を促進

ナレッジ



業務文書

電子カルテ



医療会計システム

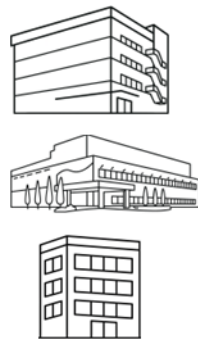


病院内情報システム  
ファイルサーバ

個人特定可能な患者の情報は  
従来通り院内システムで管理

ナレッジ×AI 業務実装モデル

お客様企業



電話問合せ AIが対応



⑩電話対応自動化 (ボイスボット)

企業ホームページ



⑨AIチャットボット



自己解決



①見積書作成自動化

②仕様書/図面の過去事例比較

③デザインレビューAI支援

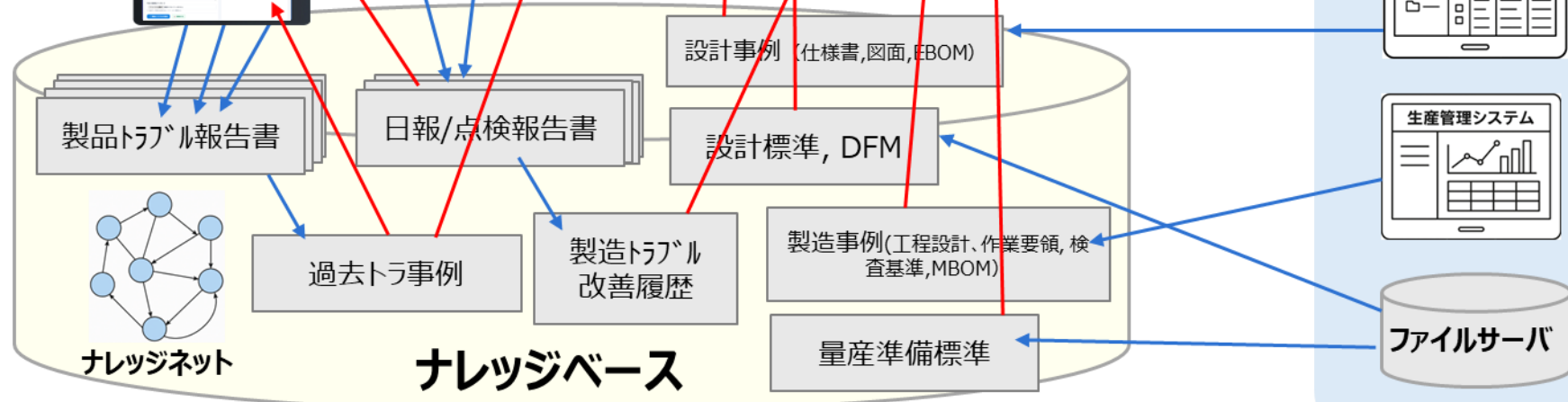
⑦お客様ごとの技術支援サマリー

④見積&発注依頼の自動生成

⑧トラブル報告

⑥日報/点検 AI入力支援

⑤生産立上げAI支援



マーケティング

商品企画

設計・開発・試作

営業

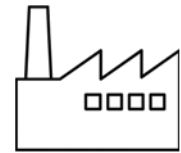
保守サービス

製造 (生産・試験)

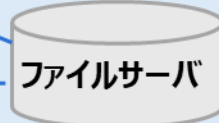
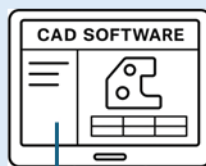
生産準備

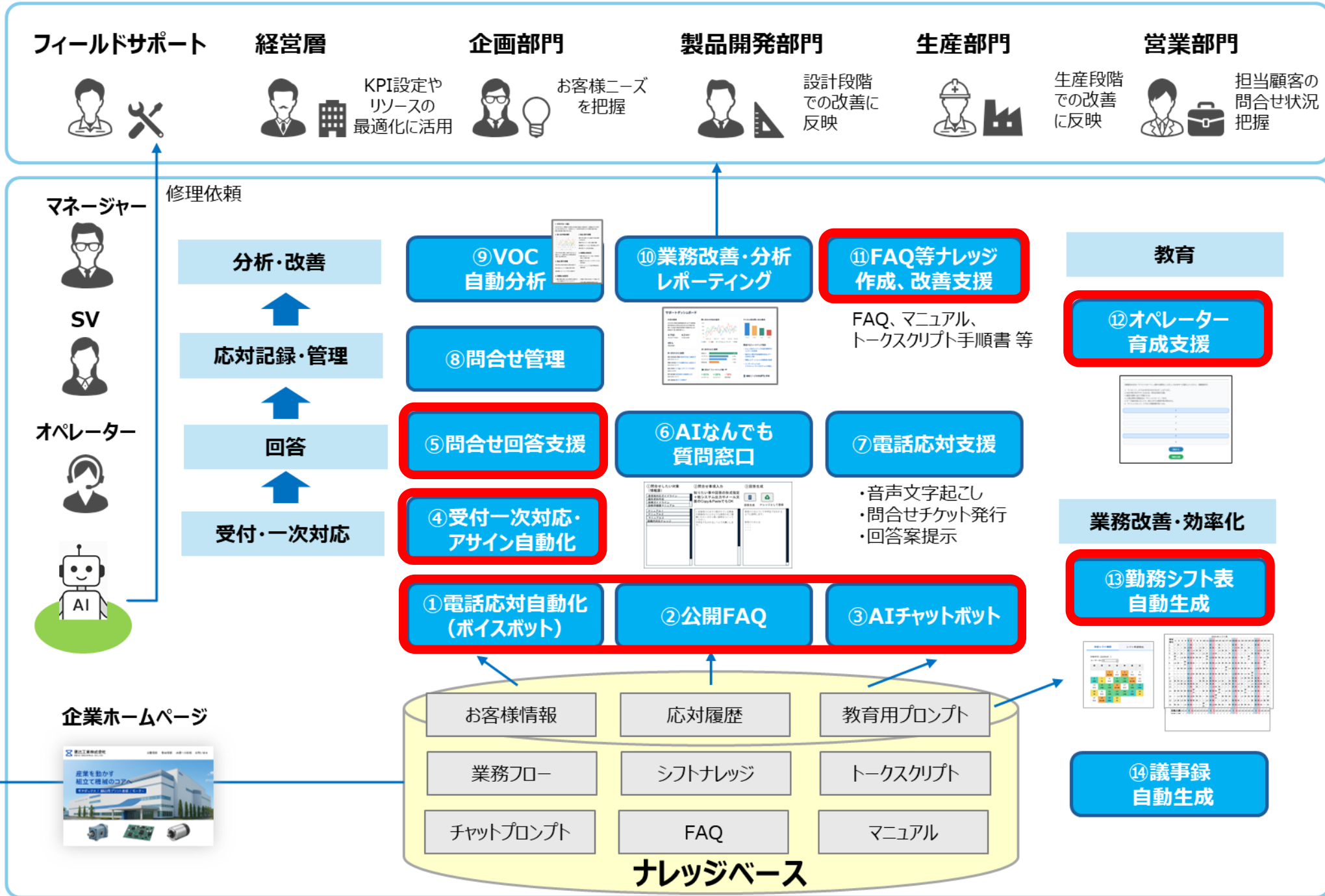
購買

サプライヤ企業



基幹ITシステム





# 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

### “導入して終わり”にしない——継続のための伴走支援体制

#### 継続的な運用サポート

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

#### 属人化の防止

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

#### 進化を前提とした支援

AIや業務の変化に応じて、実装モデルからのカスタマイズや  
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

20年超の経験をもとに支援



導入してからが始まり

# 経営改革まで伴走支援

~~「担当者が退職したらどうなるのか…」~~

~~「システム運用できる人材を確保できるか…」~~

AIを現場に根付かせ、成果を持続的に拡大していける安心感

# 導入から90日以内に成果が見える設計



医療機関

レセプト自動チェック ⇒ 返戻リスク削減



製造業

現場知識AI活用 ⇒ 手戻り防止・納期遵守



サポート部門

FAQ自動更新 ⇒ 一次解決率UP・コスト削減

生成AI導入は「一度入れて終わり」ではなく  
自社固有のナレッジと結びつけ、  
業務構造の中に組み込むことこそが成功の鍵



掲載されている会社名、製品名、サービス名、ロゴマークなどは、該当する企業もしくは組織の商標または登録商標です。

本サービスには、当社が取得した特許（第5993848号、第7761291号）の技術を使用しています。

