

現場の負担を最小限に！



**AIエージェント** による

**「報告・分析・通知」の自動化**

で実現する

人の手に頼らないトラブル未然防止の仕組み



# アクセラテクノロジ株式会社 ご紹介

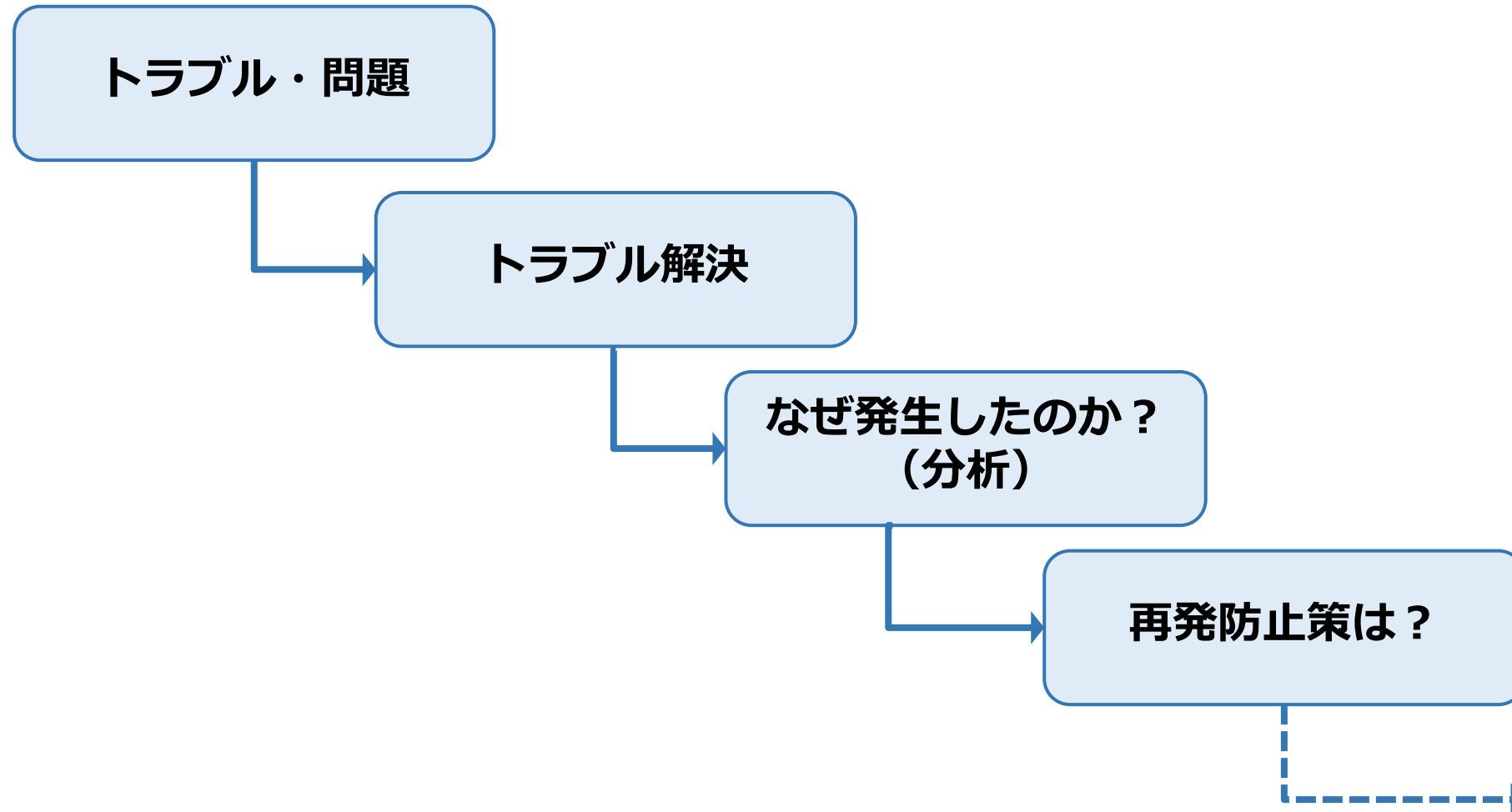
- 設立：2001年7月  
富士通(株)のベンチャー起業制度により検索技術を強みとしたソフトウェアプロダクト開発企業として創業
- ミッション：「お客様の事業をアクセラレート（加速）」  
企業の業務をナレッジ×AIの取組みでより良くする  
ご支援をITシステムとサービスの両面から提供
- 代表：代表取締役社長 進藤達也 博士（情報科学）
- 商品・サービス：
  - SolutionDesk ナレッジ×AI®による問題解決システム（ナレッジ活用 I T）
  - K-Board ナレッジボード（ナレッジ創出IT）
  - BizAntenna 多言語ナレッジベース（自動翻訳連携）
  - 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 I T 導入支援による業務特化型改善サービス
- 保有特許：ナレッジとAIを連携させた情報処理技術（特許第7761291号）  
文書共有システムに関する技術（特許第5993848号）

- 過去トラの活用とは
- 過去トラ蓄積・活用を阻む「見えない壁」
- AIエージェントによる報告・分析・通知自動化
- トラブル対応エージェントのご紹介
- SolutionDeskのご紹介
- 導入支援のご紹介・まとめ
- 質疑応答

# セッション1 過去トラの活用とは

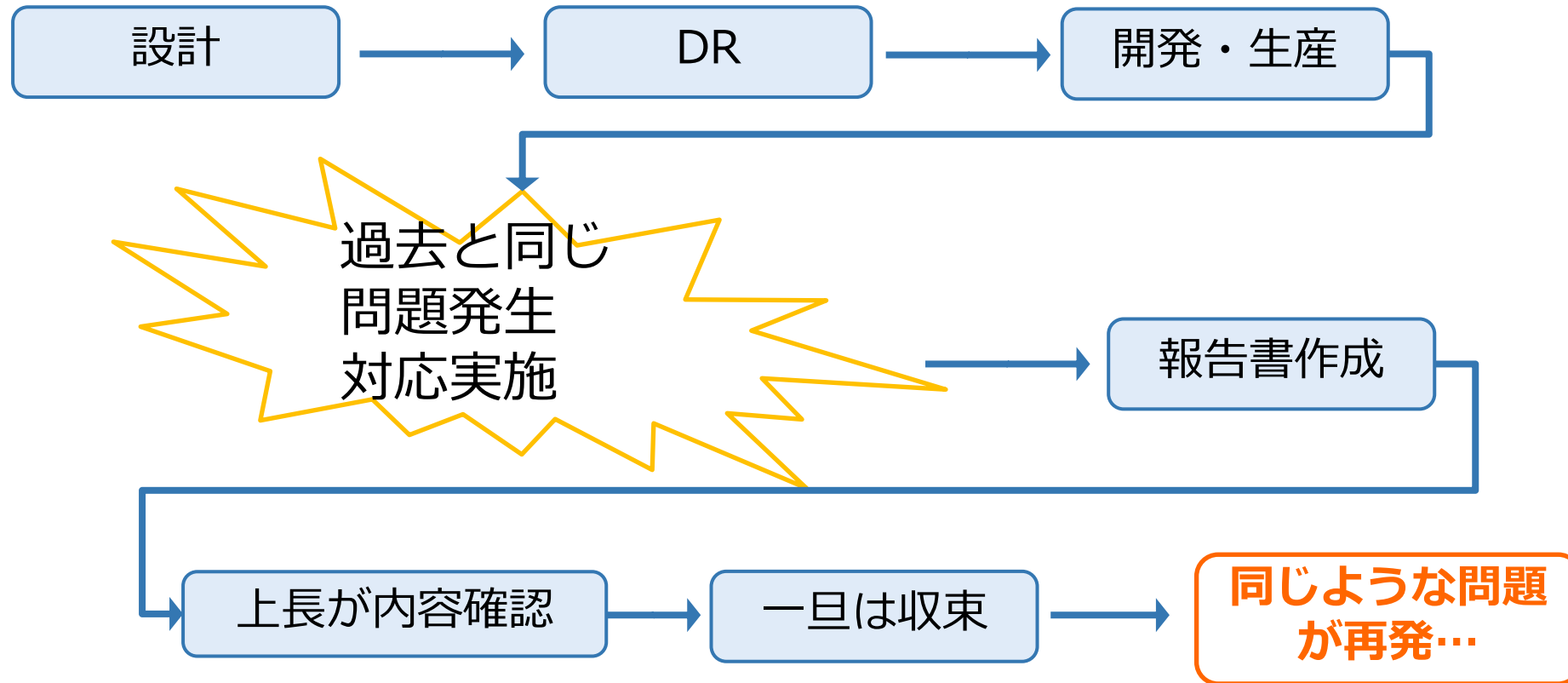
# 過去トラの活用とは

発生したトラブルや問題に対して分析を行い、  
同一の問題を発生しないようにする



# 過去トラ活用の効果・メリット

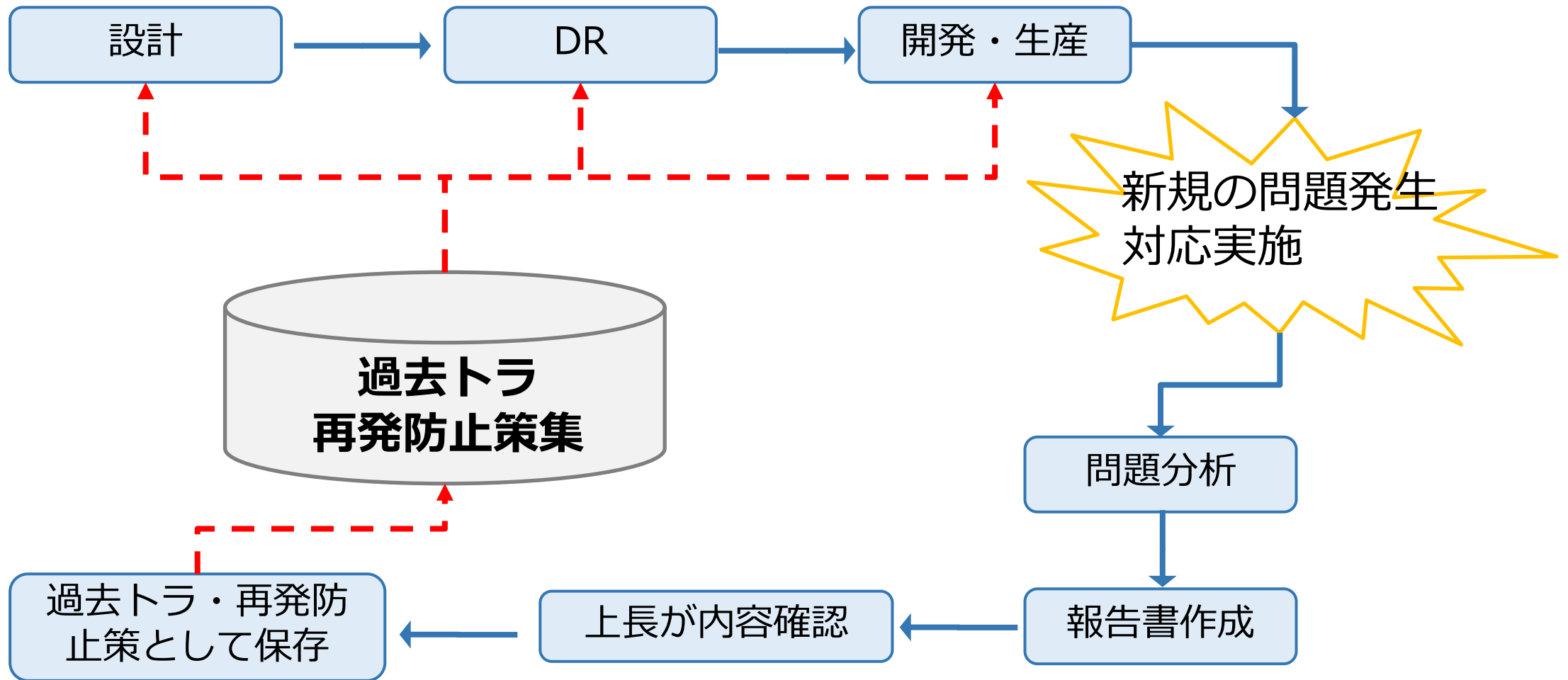
Before : よくある問題発生とその後の流れ



- ・ 作業や製品の品質低下
- ・ 顧客満足度低下、クレームの増加
- ・ 問題対応工数の増大

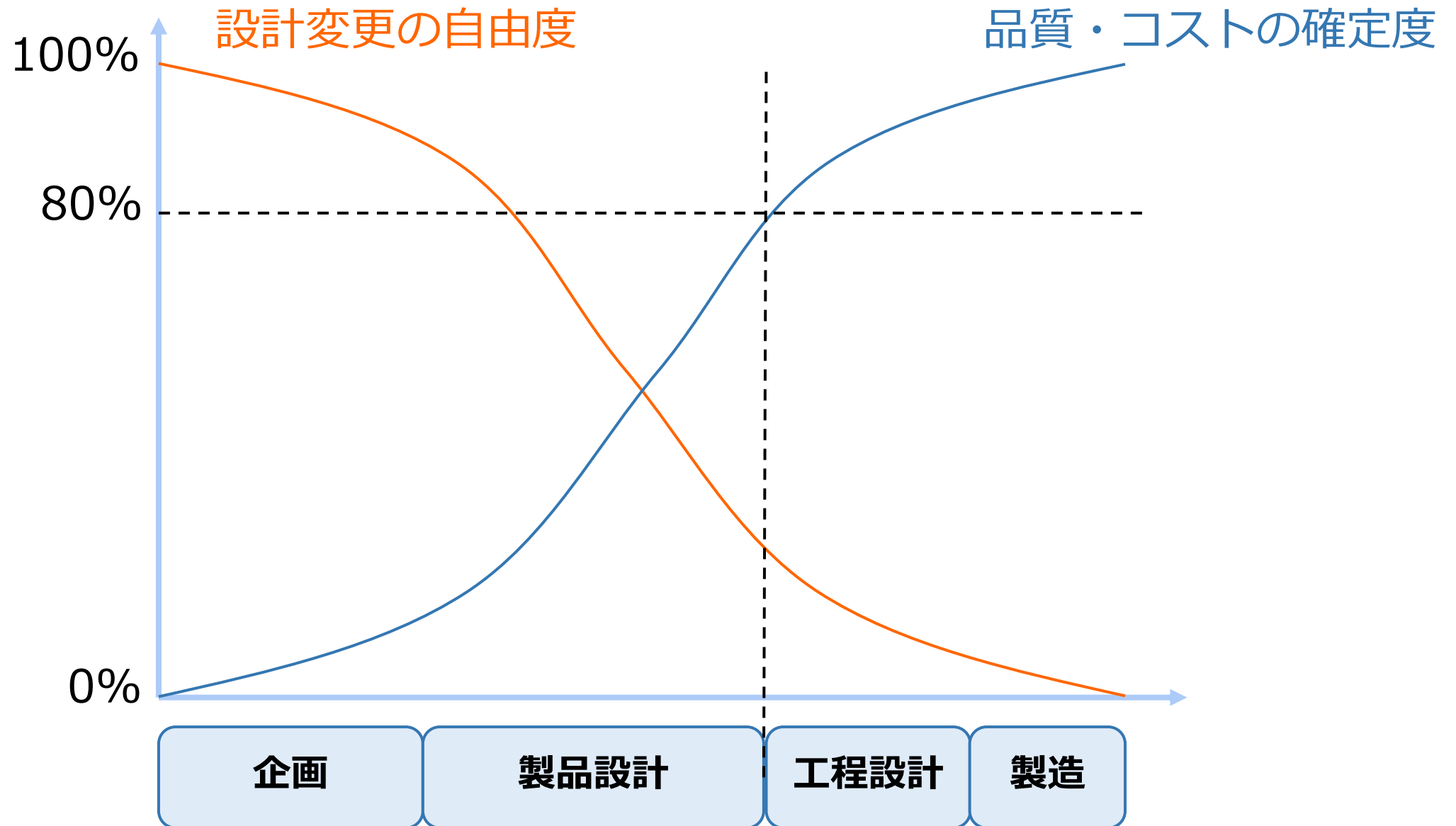
# 過去トラ活用の効果・メリット

After : 過去トラ活用後の流れ

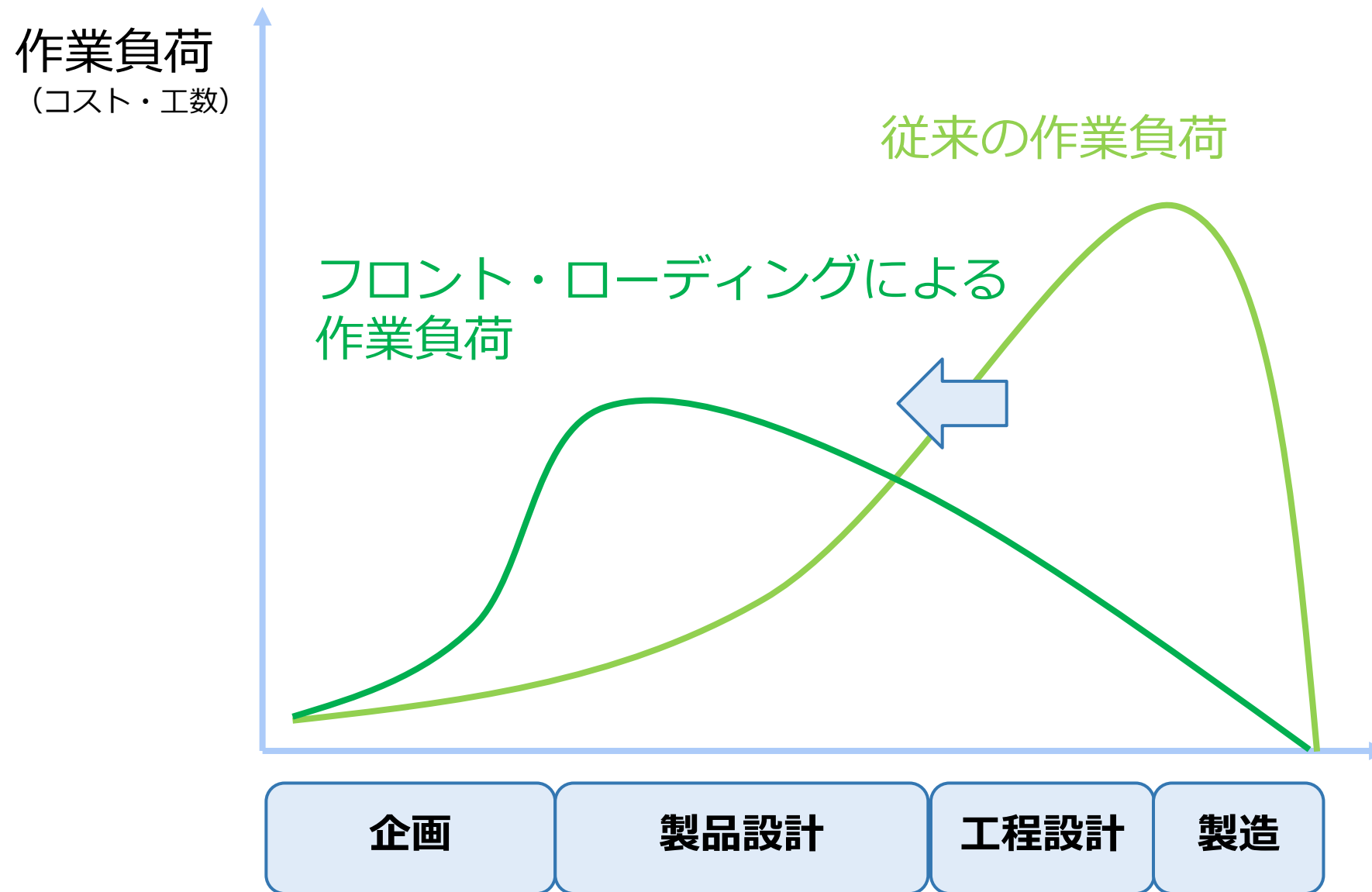


「既知の事例を活かす・学ぶ」

# なぜ上流工程での対策が必要なのか？



# なぜ上流工程での対策が必要なのか？



## セッション2 過去トラ蓄積・活用を阻む「見えない壁」

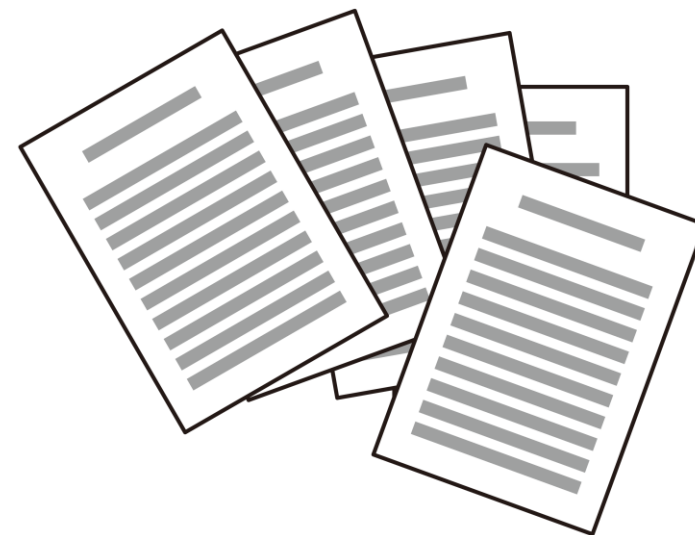
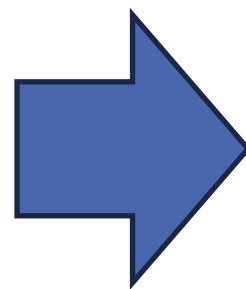
# 過去トラ蓄積・活用を阻む「見えない壁」

## 1: 「書く」ことの課題

「書く」手間をゼロにしなければ、  
過去トラ活動は現場に定着しない



トラブル対応中の「報告」は  
現場への酷な要求

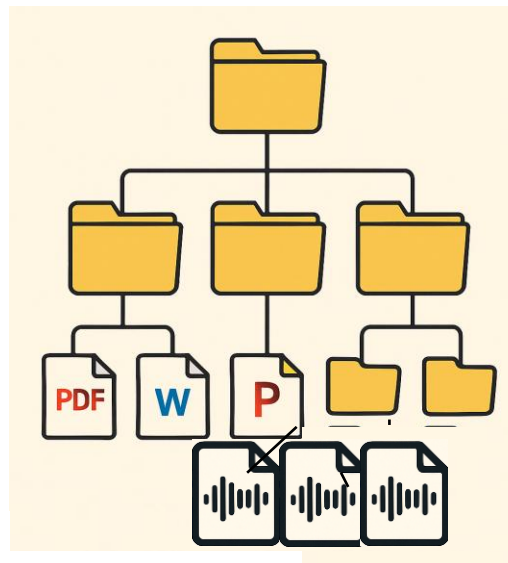
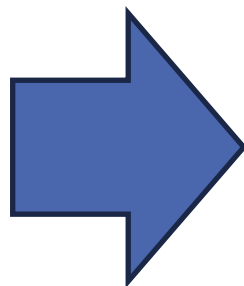


内容的に不十分な報告

# 過去トラ蓄積・活用を阻む「見えない壁」

## 2: 「探す」ことの課題

「探す」手間をゼロにしない限り、  
過去トラの活用は進まない



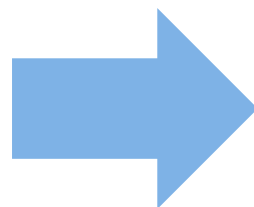
今必要な情報がどこにあるかわからない

**「現場の負担をAIが代行する」 解決策へのシフトが不可欠**

## セッション3 AIエージェントによる報告・分析・通知自動化

# 解決策① 「書く」を代行：報告の自動化

## 報告書作成をAIエージェントが代行



作業報告書（入力）

① 作業開始日時	2025 年 10 月 14 日 18 時 15 分
② 作業終了日時	2025 年 10 月 14 日 18 時 15 分
③ 作業者名	例) 田中 太郎
④ 作業内容	選択してください
⑤ 製品ロット番号	例) 1234567890
⑥ 数量（良品）	0
⑦ 数量（不良品）	0
⑧ 使用設備	選択してください
⑨ 備考／特記事項（自由入力）	例) 10:15～10:25 設備停止。異音のため安全呼出し。再起動後は正常。

録音 一時停止 停止 クリア 音声入力：待機中

⑩ 画像添付 画像をアップロード カメラで撮影

クリア 未選択

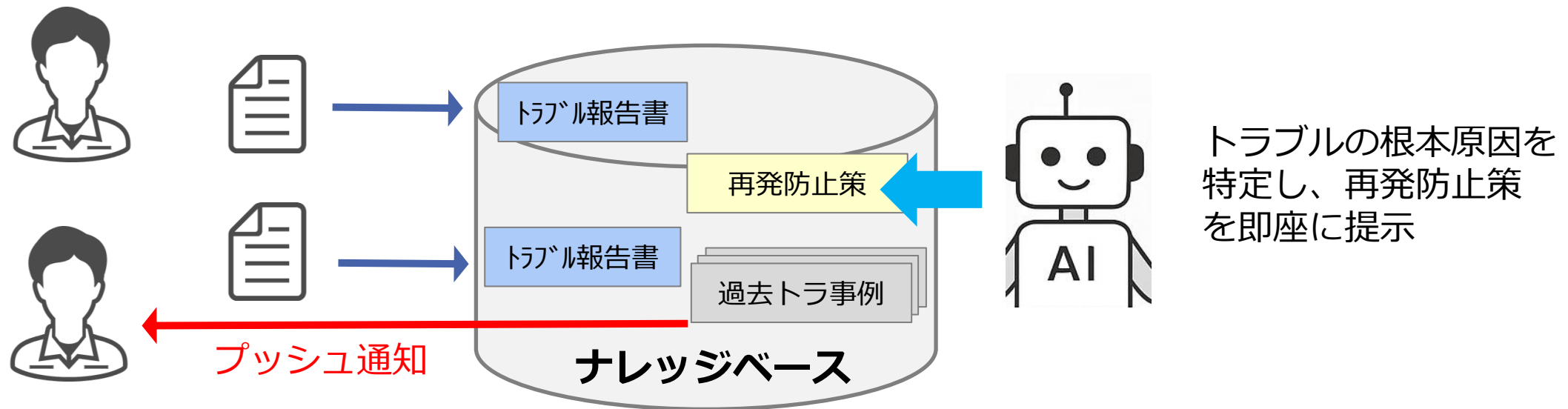
※ 送信時は JPEG（品質0.9）／最大幅300pxに縮小して Base64(JSON) で送信します。

登録

## 報告書作成にかかる時間を大幅削減

# 解決策②「分析・活用」を代行：プッシュ型のナレッジ活用

登録された報告書をもとにAIが分析を実行・再発防止策を生成



AIが状況を察知し、見るべきナレッジを自動で提示

## 「使える過去トラ」が自動で溜まる

現場に負荷をかけることなく、組織の財産となる「使える過去トラ」が自然に貯まっていくサイクルが確立

## 属人化を排除し、分析精度を均一化

AIがフレームワークに基づき、客観的かつ論理的な分析を実施  
担当者の経験値に左右されない、高品質な再発防止策の策定を実現

## 再発防止のスピードアップ

AIが必要な時に最適な情報を通知するため、情報の検索や精査にかかる工数は限りなくゼロに

**「現場に負担を強いる」過去トラ活動から、  
「AIが現場を支え、自動でナレッジが循環する」新しい形へ**

# セッション4 トラブル対応エージェントのご紹介

# 過去トラを使った問題解決

## AI質問窓口

### ①型番選択

型番を選んでください

TQ12000 ACL2300 TQ8000  
ACL1001 ACL1000

以下のナレッジから回答します。

- TQ12000におけるバッテリー(BA0002)の劣化
- TQ12000におけるバッテリーショートによる設備停止
- TQ12000におけるランプ(RA00001-002)の破損
- TQ12000におけるランプ(RA00001-003)の劣化
- TQ12000におけるバッテリー(BA0003)の機能不良
- TQ12000におけるバッテリー(BA0001)の破損
- TQ12000におけるベアリング(BAR00101-01)の摩

### ②質問入力

質問を入力してボタンをクリックしてください

質問内容

ご質問や詳細を入力してください

AIに質問

### ③回答表示

ここにAIからの回答が表示されます

まだ回答はありません。①でカテゴリを選択後、②から「質問」を送信してください。

# ナレッジ×AIエージェントが実現する「循環型」業務革新

## AIが「溜める」から始められる

AIエージェントが、日々の業務（メモ、議事録）からナレッジを**自動生成・蓄積**するところからスタート

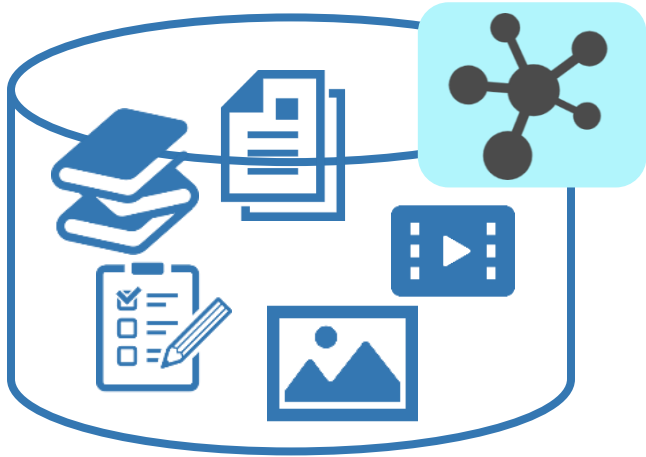
## AIが「使う」から定着する

「登録」や「時間」をトリガーに、**AIエージェントが自動でチェック・分析・通知**を行い、業務プロセスに介入

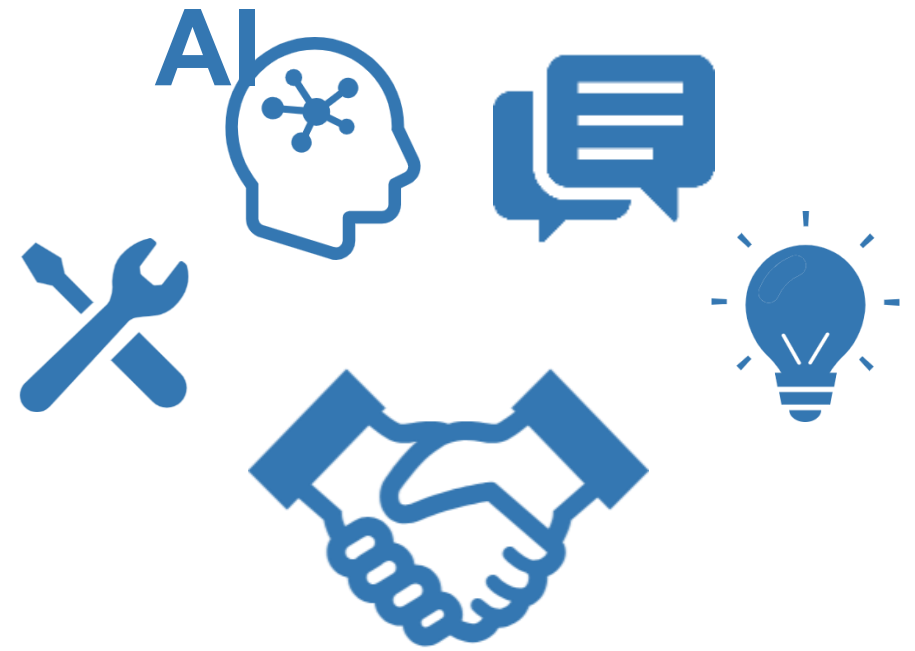
## 伴走支援で「成果を出し続ける」

貴社の業務に合わせた「プロンプト（指示書）」を用意  
貴社専用のAIエージェント（業務アプリ）を**伴走支援**で一緒に構築・育成

# 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**

# ナレッジマネジメントに基づくAI活用ソリューション

企業内に散在するナレッジを、業務で“使える形”に整え、AIと一緒に育てていくための基盤



**SolutionDesk**

ナレッジ一覧

現在プロジェクト

検索結果: 110件

検索結果入力画面

カルテ作成 (患者との会話より)

問診票サンプル

AI

**ナレッジベース**

生成AIを搭載した  
ナレッジマネジメント基盤

部門ごとに独自の  
ナレッジベースを構築

チケット管理による  
業務依頼・進捗管理

業務に組み込める  
実務直結AIアプリ

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を現場に定着させ、業務変革を持続的に支援します

## ■ ナレッジ×AI業務実装モデル

- ・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や拡張性

## ■ 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

## ナレッジ × AI を体験！ SolutionDeskワークショップ



出張する時に... X

出張する時には何をすればいいの

参照ナレッジ一覧  
現在プロジェクト

2024/01/13 22:11 佐藤花子

出張する時には何をすればいいの？

AI 2024/01/13 22:15

出張をする際は、以下の手続きに従ってください。

1. 申請書提出 出張を命じられた社員は、事前に所定の申請書に必要事項を記入し、出張命令書の承認を得てから経営管理グループへ提出する必要があります。
2. 日程・期路 出張は指示された日程と期路に従う必要がありますが、事前の承認を得て変更することもできます。
3. 出張旅費の前払い 出張者は出発前に概算額を請求することで、その旅費を前払いしてもらえます。
4. 交通手段の選定 最短路線の情報に基づき交通費を計算しますが、業務の必要性や緊急性、経済性を考慮して航空機などの各種交通手段を利用することがあります。
5. 帰着後の精算 出張から帰着後は、所定のシステムを使用して速やかに旅費を精算し、必要な書類を出張命令書に提出する必要があります。

これらの手続きに加えて、出張中の異常事態や私用での移動などに関しては、別途規定された規則に従う必要があるため、規程を確認しておくことが重要です。

### ▲自社独自のナレッジ × AI を体験するチャンス▲

- ✓ プロンプトを利用した生成 AI の活用
- ✓ 生成 AI による業務ナレッジの活用
- ✓ ナレッジの絞込みで AI の回答の精度向上



## 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

