

News Release

2025年1月22日

株式会社日立ソリューションズ東日本

日本アイ・ビー・エム株式会社

日立ソリューションズ東日本、IBM watsonx を用いてコーポレート業務の円滑化を促進する 「AI ナレッジソリューション」の提供を開始

— 過去事例の情報を AI が活用することで、回答文章の自動生成や早期回答が可能に —

株式会社日立ソリューションズ東日本(本社：宮城県仙台市、取締役社長：石井 武夫、以下：日立ソリューションズ東日本)は、日本アイ・ビー・エム株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長：山口 明夫、以下：日本 IBM)が提供する AI 技術を活用し、コーポレート部門の問い合わせ対応を支援する「AI ナレッジソリューション」の提供を開始しました。

近年、労働人口の減少に伴い、企業は人材不足という深刻な課題に直面しています。この状況において、業務効率化と対応可能な業務量の拡大は、企業の競争力を維持・強化するために不可欠です。限られたリソースの中で AI を効果的に活用し、業務の自動化と効率化を進めることが急務となっています。

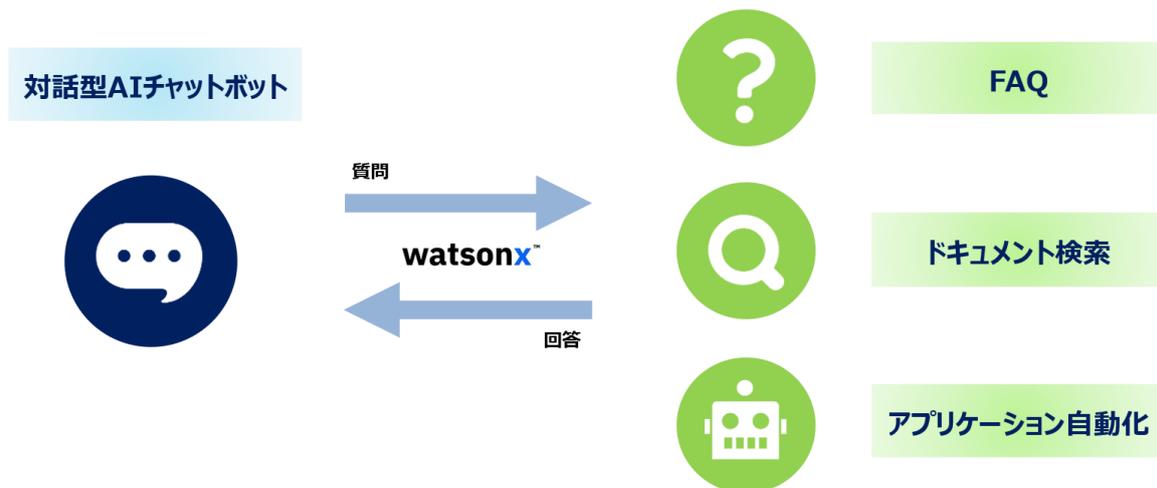
また、コーポレート部門では、「社員数が多くなるほど質問が増え、対応に時間がかかる」「年度の切替りや、繁忙期に問い合わせが多く、本来の業務に手が付けられない」等の課題が挙げられます。そのため、多くの企業では FAQ や問い合わせシステムを構築していますが解決まで至っていないのが現状です。

こうした背景のもと、日立ソリューションズ東日本は、これらの課題解決のため、全社横断の問い合わせに対応するよろず相談窓口として、AI チャットボットプラットフォームである「AI ナレッジソリューション」の提供を開始しました。

「AI ナレッジソリューション」では、一般的な AI チャットボットとは異なる以下の特長を有しています。

- ・最短 1 か月で試行を含めた利用ができ、業務の早期自動化が可能
- ・「対話型 AI チャットボット」に組み合わせる形で、「FAQ」、「ドキュメント検索」から対象業務に合わせて選択が可能
- ・FAQ データを Excel で入力するだけで対話型チャットボットを簡単に作成できるため、高度な専門知識は不要
- ・社内のドキュメントの構造を理解し、自動で読み込み。取り込みや設定作業は不要
- ・外部から AI に指示を行うための API を標準で提供。イントラネット、Web システムに簡単に埋込みが可能
- ・導入後も回答精度の改善ができ、業務内容の変更に合わせて GUI ベースのカスタマイズが可能
- ・AI への学習データは都度追加が可能。学習データを増やすだけで利用用途の拡張が可能

【「AI ナレッジソリューション」概要】



※必要なメニューを選択して利用可能

「AI ナレッジソリューション」の構成について

「AI ナレッジソリューション」は、IBM の最先端の AI 技術を搭載した、ビジネスのための AI とデータのプラットフォームである IBM watsonx を採用し、開発しました。本プラットフォームは、ビジネスプロセスのさまざまな領域で AI を適用できる柔軟性を持ち、ユースケースに応じて複数の AI モデルを適材適所で活用することが可能です。また、自社固有や業界特有のデータを効果的に活用する仕組みを提供することで、AI のパフォーマンスを最適化し、多様なビジネスシーンでの生成 AI 活用を推進しています。また今回 watsonx の主要コンポーネントの 1 つである IBM watsonx.ai や対話型 AI ソリューションの watsonx Assistant、コンテンツ分析ソリューションの Watson Discovery が導入されたほか、短期間でお客様にサービスを提供することを目指し、サーバーレスでソース・コードを提供する IBM Cloud Code Engine も活用し、構成しました。

生成 AI を活用する上で重要となる「プロンプティング」の試行錯誤は通常、時間と工数を要しますが、「AI ナレッジソリューション」では IBM Cloud Code Engine 上でプロンプトをチェーン化し、異なる要件を一括処理することで、複雑な要件にも柔軟に対応することが可能です。この仕組みにより、過去の FAQ データを指定の Excel フォーマットに入力するだけで、短時間で対話型チャットボットを作成できます。

また、従来からある多様なデータソースのドキュメントを横断検索するエンタープライズサーチや、画像を含む非構造化データや半構造化データの大規模データセット全体にインデックスを付けるベクトルデータベースを使い分けることで、高度な検索を実現し、AI による回答の品質向上や標準化を図ります。こうした AI 活用の推進を通じ、業務を効率化することで余剰時間が確保できるため、本来の業務に集中できるといった生産性向上や就労意欲の向上が期待できます。

なお、日立ソリューションズ東日本では、サービス開発の過程において日立グループの社内環境下で検証を行いました。約 120 件のテスト質問を行った結果、全回答案のうち 80%程度が、業務で利用できる内容と品質であると実証されました。加えて、「AI ナレッジソリューション」を問い合わせ対応の一次窓口にすることで、問合せ対応に要するコストをおよそ 80%削減できる見込みであることも確認できました。

日立ソリューションズ東日本は IBM が定めるプラチナレベルの協業パートナーとして認定されており、本ソリューションの提供においても、構築・保守等の万全な支援体制を整えています。また、長年培ったノウハウを活かし、技術の進化とお客様ニーズの変化に合わせた更なるサービスの機能拡張を通じて、IBM が提供する最新技術と日立ソリューションズ東日本のサービス提供力を掛け合わせ、お客様の業務にフィットするサービスを提供しています。

今後の展望

今後は、既存のメニューに加えて、日本 IBM の技術支援を受け、日立ソリューションズ東日本が「業務自動化」メニューを 2025 年 4 月にリリース予定です。AI ナレッジソリューションからの業務提案を受けて、それに対して利用者が回答や指示を出すことで、AI ナレッジソリューションが各種ツールやシステムを従業員の代わりに実行できます。引き続き、コーポレート業務での活用を増やしていき、新規開拓として、製造業、流通、社会基盤向け等の各業種に特化したユースケースの充実にも取り組んでまいります。

日立グループのデジタル事業の一翼を担う IT 企業として、独自のデジタル技術と課題解決力、日立ならではの総合技術力、そしてステークホルダーの皆さまとの協創により、AI 技術を駆使した先進ソリューションを提供し、お客さまの DX を支援します。今後も、お客さまのニーズに合わせたソリューションを展開し、サステナブルな社会の実現に向けて、お客さまの課題解決、さらにその先の地域・社会、そして国際社会へ貢献してまいります。

日本 IBM は企業向けの AI とデータのプラットフォームである IBM watsonx をはじめとする AI 技術の提供を通じて、サービスの市場優位性の獲得に向け支援します。また、今後もパートナー様との共創を通じて、お客様のビジネスへの AI 適用やデジタル変革を推進してまいります。

■「IBM watsonx」について

URL : https://www.hitachi-solutions-east.co.jp/products/watsonx_ai/index.html

■「AI ナレッジソリューション」について

URL : https://www.hitachi-solutions-east.co.jp/products/ai_knowledge/index.html

■株式会社日立ソリューションズ東日本について

URL : <https://www.hitachi-solutions-east.co.jp/>

■製品に関するお問い合わせ先

株式会社日立ソリューションズ東日本

ビジネスソリューション本部

Data & AI ソリューション部 [担当：加地、渡部]

E-Mail : hse-info@hitachi-solutions.com

■報道機関お問い合わせ先

株式会社日立ソリューションズ東日本

マーケティング・コミュニケーション本部 [広報担当：鈴木朋也]

〒980-0021 仙台市青葉区中央 3-2-1

E-Mail : hse-info@hitachi-solutions.com

 株式会社 日立ソリューションズ東日本

本社 〒980-0021 宮城県仙台市青葉区中央3丁目2-1
Tel:022-266-2181 ホームページ:<https://www.hitachi-solutions-east.co.jp/>

日立ソリューションズ東日本 