

News release

2026 年 10 月 22 日
PwC コンサルティング合同会社
DevRev Japan 合同会社

PwC コンサルティングと DevRev、 企業の AI 活用に向けた「業務オントロジー」の設計・実装で協業 業務の概念・関係・権限を構造化し、 AI による根拠に基づく支援と人による随時判断を両立する企業データ基盤の実現へ

PwC コンサルティング合同会社（東京都千代田区、代表執行役社長：樋崎 充、以下「PwC コンサルティング」）と DevRev Japan 合同会社（東京都渋谷区、会長：町田 栄作、以下「DevRev」）は、企業における生成 AI 活用を構想段階にとどめることなく、実装・定着から継続的な成果創出へとつなげるため、協業を開始します。両社は PwC コンサルティングの業界・業務知見と DevRev のエンタープライズ AI 技術を組み合わせ、企業内の複数システムに分散する情報をつなぎ、顧客・従業員対応を含む日々の業務で AI を活用できるよう支援します。本協業ではその実現の鍵となる「データの意味づけ」に焦点を当て、業務オントロジー*¹ を設計し、セマンティックレイヤー*²・ナレッジグラフ*³ として実装します。これにより、AI が業務の概念・関係・権限を踏まえて情報収集・分析・提案を行い、根拠に基づいて人が最終判断を下すための企業データ基盤の実現を目指します。

本協業では、PwC コンサルティングが有する業界・業務に関する知見をもとに、企業固有の概念（顧客、製品、契約、案件、課題など）とその関係、用語や KPI の定義を業務オントロジーとして設計します。あわせて、各業務における判断責任と承認範囲も定義します。DevRev は、このオントロジーに沿って社内分散するデータを関連付け、アクセス権限を反映したナレッジグラフとして実装します。

人による承認や修正の結果をオントロジーの改善に反映することで、AI の精度と信頼性を継続的に高めます。両社は、こうしたヒューマンインザループ*⁴ 型の AI 活用を支える基盤を通じ、AI の業務定着と継続的な成果創出を支援します。

協業の背景

生成 AI の業務利用が広がる中、多くの企業では、AI が社内データを利用できるようにするだけでなく、データの意味まで理解できる状態を整えることが課題となっています。

同じ「顧客」や「案件」であっても、部門やシステムごとに定義が異なる場合があり、データ同士の関係や、誰がどの情報にアクセスできるかといった権限に関する文脈も分断されがちです。その結果、AI の回答が一見妥当に見えても業務判断に活用できない、あるいはガバナンス上の理由から利用を制限せざるを得ないケースが生じ、AI 活用が個人単位の業務効率化を超えて広がりにくい状況があります。

AI を組織の意思決定や業務に活用するには、業務の概念・関係・権限を機械が解釈できる形で定義したオントロジーと、それを既存システムのデータにつなぐセマンティックレイヤーが必要です。加えて、AI の

提案を人が根拠とともに確認し、責任をもって判断できる仕組みも欠かせません。また、同時にこうした基盤を現場の業務に合わせて実装し、成果につなげる FDE (Forward Deployed Engineer)^{*5} の重要性も高まっています。FDE には、業務理解、データ・AI の実装力、現場での変革推進力が求められる一方、こうした複合スキルを備えた人材は限られており、AI 活用拡大の制約の一つとなっています。企業の AI 活用を実装・定着につなげるため、こうした人材の育成が重要になります。

PwC コンサルティングと DevRev は、業務知識のモデル化、技術実装、人による判断を組み込んだ運用設計を組み合わせ、これらの課題解決に取り組めます。

協業の概要

1. 対象ユースケースの選定・実装支援

PwC コンサルティングの業務変革・AI 活用に関する知見と、DevRev の AI ネイティブなプラットフォームを組み合わせ、業務オントロジーの活用効果が見込まれる業務課題を特定し、ユースケースの企画・検証・実装を支援します。

2. 業務オントロジーの設計 (PwC コンサルティング主導)

業界・業務ごとのリファレンスモデルをもとに、企業固有の概念・関係・用語・KPI の定義を整理します。また、業務上の判断責任と承認範囲を明確にし、部門をまたいで共通利用できる業務オントロジーを設計します。

3. セマンティックレイヤー・ナレッジグラフの実装 (DevRev 主導)

顧客対応、営業、製品開発などのシステムに分散するデータをオントロジーに沿って関連付け、元のアクセス権限を継承したナレッジグラフとして統合します。

4. 人の確認・承認を組み込んだ AI エージェントの実装

ナレッジグラフを基盤に、顧客・従業員からの依頼を理解し、部門をまたいで必要な情報を収集・分析して根拠(参照元)を示し、定義された業務の実行を支援する AI エージェントを、ユースケースごとに実装します。顧客への回答や契約に関わる対応など影響度の高い業務については、担当者による確認・承認後に実行する設計とし、業務リスクに応じて人の関与レベルを設定します。

5. DevRev を活用した FDE 人材の育成

難易度の高い、業務の意味づけ、分散データの連携・権限設計、AI エージェントの実装を、PwC コンサルティングの業務オントロジー・リファレンスモデルと DevRev のフィードバックエージェント^{*6} の仕組みで支援します。ゼロから設計・開発するのではなく、整備された基盤上で AI エージェントを構築し、現場業務に合わせて継続的に改善できる環境を両社で整えておくことにより、FDE 人材の育成を促進します。

6. オントロジーのガバナンスと継続的な改善

オントロジーの管理者、定義変更の手順、データ品質の評価、AI の回答精度の検証を含む運用体制を設計します。担当者による承認・修正・差し戻しの結果をオントロジーとナレッジグラフの改善に反映し、人の判断を通じて AI の精度と信頼性を継続的に高める仕組みを整えます。あわせて、こうした運用を企業内で担う人材・チームづくりを支援します。

協業にあたっての両社コメント

PwC コンサルティング合同会社 代表執行役社長 樋崎 充

AI 活用の成否は、モデルの性能以上に、企業が自らの業務の意味や判断責任をどれだけ明確に定義できているかに左右されます。業界・業務で培ったドメイン知識を業務オントロジーとして体系化し、DevRev



の技術と組み合わせることで、AI が根拠を示しながら人の判断を支援し、最終的な意思決定は人が責任をもって行う、信頼できる AI 活用基盤の構築を支援してまいります。

DevRev Japan 合同会社 会長 町田 栄作

AI がどれほど高度になっても、企業固有の業務の意味や権限構造を理解できなければ、現場の判断に十分活用することはできません。PwC コンサルティングが設計する業務オントロジーと DevRev の技術を組み合わせ、既存システムにまたがる情報を AI が業務に生かせるよう支援します。顧客・従業員からの定型的な依頼への対応に要する手作業を減らせるようにし、専門的な知見や承認が必要な場面では人が関与できる基盤づくりを進めてまいります。

- *1 オントロジー: 業務上の概念(顧客、製品、契約など)と、その関係や定義を体系的に整理したもの
- *2 セマンティックレイヤー: 各システムのデータを、業務上の共通の意味・定義に対応付けて扱えるようにする層
- *3 ナレッジグラフ: データ同士の関係をネットワーク状に表現し、文脈をたどって活用できるようにしたもの
- *4 ヒューマンインザループ: AI の処理プロセスに人による確認・判断を組み込み、最終的な判断を人が担う考え方
- *5 FDE (Forward Deployed Engineer): 現場で業務課題を理解し、データ・AI の設計・実装から定着・成果創出までを担う実装型の技術人材
- *6 フィードバックエージェント: 共有メモリー上に蓄積・更新されたナレッジを参照し、業務の状況を踏まえて動作する AI エージェント

以上

PwC コンサルティング合同会社について

www.pwc.com/jp/consulting

PwC コンサルティング合同会社は、経営戦略の策定から実行まで総合的なコンサルティングサービスを提供しています。PwC グローバルネットワークと連携しながら、クライアントが直面する複雑で困難な経営課題の解決に取り組み、グローバル市場で競争力を高めることを支援します。

DevRev について

<https://devrev.ai/ja/>

DevRev は、組織内に分散する情報をつなぎ、チームによる検索・回答・業務アクションを支援する AI ネイティブのプラットフォーム「Computer」を提供しています。Computer は既存の業務システムからアクセス権限を保ったまま情報を同期し、各企業の事業に関するナレッジグラフを構築します。この基盤を活用して、企業内検索や社内サービスデスク、音声を含む顧客向けセルフサービスを支援します。

DevRev, Inc. は米国カリフォルニア州パロアルトに本社を置き、DevRev Japan 合同会社は日本市場向けの AI ソリューション提供を担います。DevRev は 2020 年に設立され、Khosla Ventures と Mayfield から出資を受けています。共同創業者兼 CEO のディラー・パンディ(Dheeraj Pandey)は Nutanix の共同創業者・元 CEO で Adobe 取締役を務め、共同創業者のマノジ・アガルワル(Manoj Agarwal)は Nutanix の元エンジニアリング担当シニアバイスプレジデントです。世界 8 拠点で事業を展開しています。

©2026 PwC Consulting LLC. All rights reserved.

PwC refers to the PwC network member firms and/or their specified subsidiaries in Japan, and may sometimes refer to the PwC network. Each of such firms and subsidiaries is a separate legal entity. Please see www.pwc.com/structure for further details.