



プレスリリース

2024年5月30日
日鉄ソリューションズ株式会社

NSSOL、ハンズと IT 運用管理業務への ChatGPT 活用に関する実証実験 ナレッジベースを作成し、属人化されたノウハウを 80%の精度で再現

日鉄ソリューションズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：玉置 和彦、以下「NSSOL」）は、株式会社ハンズ（以下、「ハンズ」）と共同でハンズ IT 部門への問い合わせ業務への ChatGPT の適用に関する実証実験（PoC）を行い、属人化されたノウハウを 80%の精度で再現するナレッジベースを構築したことをお知らせいたします。今後、ChatGPT の活用を前提とした問い合わせ業務の高度化をハンズとともに推進いたします。

ハンズは、総店舗数 94 か所の事業所を有しており、IT 部門はそのすべての店舗と本部における IT/ネットワークについて、障害対応、問い合わせ業務をはじめとする運用管理を担っています。特に問い合わせ対応に関する業務負荷は運用管理業務全体の 30%にも上っており、IT 部門全体の生産性向上の課題の一つとなっていました。

問い合わせ対応に関するノウハウは、明文化された規定やマニュアルだけではなく、過去の対応履歴にも重要な情報が含まれています。そのため、問い合わせ対応に関するナレッジを明文化するためには、IT 部門社員個々人のメール等の構造化されていない複雑な文章からも生成する必要があり、部署全体で業務知見が蓄積しにくい状況にありました。

NSSOL は、今回の PoC において、ChatGPT を活用することで問い合わせへの回答メールに散在したナレッジを集約し、80%の精度での回答を実現できるナレッジベースを構築することに成功しました。ナレッジベース作成にあたっては、不要な情報除去や時系列整理・メタ情報の付与をはじめとした ChatGPT が正確に学習しやすい形式となるように対応履歴のメールデータを加工することで、実際の解答精度を向上させています。

NSSOL は、先端技術の実適用に向けた研究開発を進める「システム研究開発センター」を有しており、大規模言語モデル（LLM）活用に関する世界大会でもトップレベルの成績を収めています。また、2023 年より生成 AI/ChatGPT 活用支援サービスを提供しており、実際の現場適用に関するユースケースについても多様な知見を有しています。

今回の PoC においては、生成 AI のコア部分の精度検証をアジャイル的に実施することで、短期間での PoC 実行を可能にしました。今後は、ChatGPT が自身の回答の正確性を判断し、不確かな回答の場合は IT 部門の人間に連携していくといった、ChatGPT の活用を前提とした問い合わせ業務の高度化を推進していく予定です。

今後もNSSOLは、当社のパーパス「ともに未来を考え 社会の新たな可能性を テクノロジーと情熱で切り拓く」の下、先端技術の実ビジネスへの適用を通じてお客様の発展に貢献していきます。

■株式会社ハンズ IT統括部長 北垣次郎 様よりエンドースコメント

ハンズでは、生成AIを活用した業務効率化と知識共有の向上に取り組んでいます。実証実験を通じて、属人化されたノウハウをAIで効率的に再現することで、組織内で広く活用することが可能になり、業務プロセスの効率向上を実現しました。本実証実験では、日鉄ソリューションズ様の卓越した技術力と経験が大きな支えとなりました。引き続きハンズでは日鉄ソリューションズ様の知見をお借りし、特定の業務領域における生成AIの可能性を追求してまいります。

以 上

【本件に関するお問い合わせ先】

日鉄ソリューションズ株式会社

流通・サービスソリューション事業本部 営業本部 ソリューション営業推進部

E-mail : rs-marketing@jp.nssol.nipponsteel.com

【報道関係お問い合わせ先】

日鉄ソリューションズ株式会社

管理本部 サステナビリティ推進部 広報・IR室

E-mail : press@jp.nssol.nipponsteel.com

- ・NS Solutions、NSSOL、NS（ロゴ）は、日鉄ソリューションズ株式会社の登録商標です。
- ・本文中の会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です