

2024年6月28日

リコージャパン株式会社

はたらく人に寄り添う AI ソリューション「RICOH デジタルバディ」「RICOH Chatbot Service デジタルバディ」の提供を開始 ～ サービスのラインアップ拡充により、AI ソリューション事業を強化 ～

リコージャパン株式会社(社長執行役員:笠井 徹)は本日から、働く人にとっての仕事のバディ(相棒)^{*1}のように業務遂行を支援する AI ソリューション「RICOH デジタルバディ」「RICOH Chatbot Service デジタルバディ」の提供を開始します。これらの新たなサービスの提供開始により、AI ソリューション事業を強化します。また今後、デジタルバディに続く AI ソリューションのラインアップを拡充し、AI による人のサポートにとどまらず、人と AI が共創する、さらには AI 同士がつながって人と共創し、人に寄り添う世界の実現を目指します。

*1 特に親しい友達や仲間。一緒に活動や仕事を行う相手。

「RICOH デジタルバディ」と「RICOH Chatbot Service デジタルバディ」は、「お客様の要望にあった提案内容を知りたい」「機械の誤操作が原因のヒヤリハット事例を知りたい」といった利用者の質問に対し、生成 AI が企業内のナレッジを活用して最適な回答を作成し、質問者に返すソリューションです。あたかも社内の業務に熟達した社員(バディ)が傍らで手助けしているかのように、質問者の業務遂行を支援します。RAG^{*2}を活用し、AI と社内情報を連携することでナレッジ活用ができるようになり、AI の回答精度が向上。業務での AI の活用定着、それによる業務効率化が進みます。

*2 LLM によるテキスト生成と組織が保有する情報などの検索を組み合わせることで、AI の回答精度を高める技術。

少子高齢化による働き手の不足や熟練技術者の高齢化・継承者不足が深刻化する中、AI の活用による生産性向上や技能継承が、企業の喫緊の課題となっています。その一方で、AI の進化のスピードは著しく、AI リテラシーを短期間で獲得することは困難で、企業が自社に最適な AI ソリューションを導入する障壁となっています。

リコーは、深層学習や自然言語処理の研究開発に実績があり、2015 年以降は画像検索を応用した検索向け AI を、2021 年には自然言語処理 AI により企業内の情報の活用を促進する AI ソリューション「仕事の AI」を開発し、2024 年には 130 億パラメータの日本語 LLM(大規模言語モデル)を独自開発しインストラクションチューニングを実施するなど、AI の研究開発を進めています。リコージャパンは、リコー製の AI ソリューションはもちろんのこと、パートナー企業が提供する多種多様な AI ソリューションを社内実践で活用し、実際の業務において AI の利活用を促進するための豊富なナレッジを蓄積しています。

リコーとリコージャパンは、これらの知見やノウハウを生かし、自社およびパートナー企業の AI サービスをラインアップして、働くすべてのお客様に最適な AI を提供し、お客様に寄り添う AI ソリューション事業を強化してまいります。

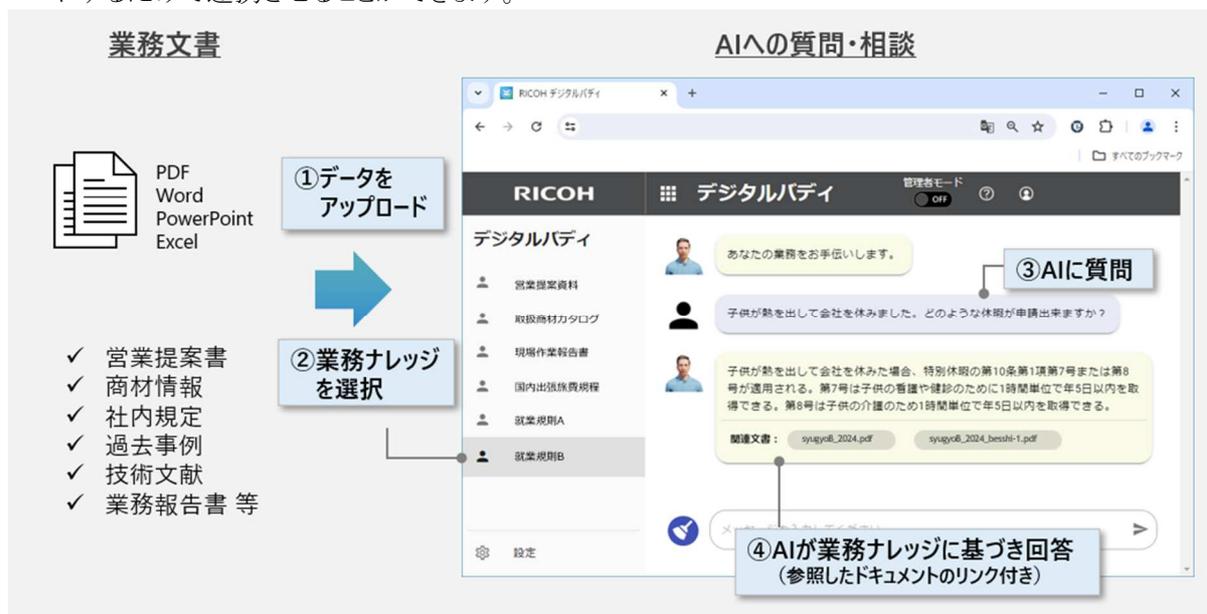
株式会社リコー <https://jp.ricoh.com/>

報道関係のお問い合わせ先 広報室 TEL : 050-3814-2806 (直通) E-mail : koho@ricoh.co.jp

お客様の問い合わせ先 お客様問合せフォーム URL : <https://promo.digital.ricoh.com/ai/digitalbuddy/contact/>

「RICOH デジタルバディ」

社内ナレッジの有効活用により、業務の効率化や生産性向上を実現する生成 AI です。ユーザーが社内に関する質問を簡約的に入力すると、AI がユーザーの質問の意味を理解し、登録されたデータから回答を作成します。回答の元になる情報は、規定や過去事例・業務報告書といった既存ドキュメントをアップロードするだけで連携させることができます。



「RICOH デジタルバディ」イメージ図

- アップロードする情報は用途ごとに別々に登録することができるため、経理業務の問い合わせ対応や営業支援など、さまざまな業務で AI を活用いただけます。また、ユーザー課金制ではないため、利用者数の制約がなく1契約で様々な部門へ展開いただけます。
- 個人やグループごとに利用範囲を制御可能です。個人・部門ごとに許可された範囲で利用いただくことで、情報の漏洩を防止します。
- 個別カスタマイズにも対応しており、「RICOH デジタルバディ」をベースによりお客様要望に合わせた最適な RAG のご提案が可能です。例えばオンプレミス環境やプライベートクラウドでの構築、既存データベースとの連携、長文読解・多言語対応などに強い LLM への切替などに対応します。

「RICOH Chatbot Service デジタルバディ」

問い合わせ対応業務を効率化する AI 活用型のチャットボット(自動会話プログラムの機能を持つ対話ロボット)サービスです。RAG を活用することで、社内文書等の既存ドキュメントの情報を活用して回答を作成します。

情報が記載されたファイルをチャットボットにインポートするだけで、生成 AI がファイルのデータをもとに、問いに対する回答を作成します。一般のチャットボット運用に必要な Q&A の作成が不要になり、Q&A の別途作成やメンテナンスの作業時間がなくなります。



「RICOH Chatbot Service デジタルバディ」イメージ図

- チャットボットを利用した回答数の平均値である500回/月を一区切りとして、安価に提供することを実現しました。PDFファイル形式で1,000ファイルまで簡単に登録ができ、複数の部門や業務で活用いただけます。また、更新は情報がアップデートされたPDFファイルをインポートするだけで簡単に行うことができます。
- ユーザーの質問内容から適切な回答が判断できない場合は、AIがチャットで再度質問を投げ返すため、質問者に適切な回答を提示するまで丁寧なサポートが可能です。

	少数から手軽に導入が可能 「RICOH Chatbot Service デジタルバディ」	大規模利用対応・個別チューニングが可能 「RICOH デジタルバディ」
RAGの構築・情報更新	お客様でアップロードが可能	お客様でアップロードが可能
基本の質問回数/月	500回 (有償で回数追加可能)	10,000回 (以降、従量課金で自動追加)
ユーザー課金	なし	なし
容量	1GB	原則無制限
インポートファイル形式	pdf	pdf, docx, xlsx, pptx
バディごとのアクセス制御	なし	あり
ユーザー認証	なし	あり
利用形態	各HP、WEBアプリ、スマートフォン	WEBアプリ ※個別対応

■関連情報

デジタルバディ特設サイト

URL : <https://promo.digital.ricoh.com/ai/lp/digitalbuddy>

※社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

※PDFは、Adobe PDFです。

※PowerPointは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

｜ リコーグループについて ｜

リコーグループは、お客様のDXを支援し、そのビジネスを成功に導くデジタルサービス、印刷および画像ソリューションなどを世界約200の国と地域で提供しています(2024年3月期グループ連結売上高2兆3,489億円)。

”はたらく”に歓びを 創業以来85年以上にわたり、お客様の“はたらく”に寄り添ってきた私たちは、これからもリーディングカンパニーとして、“はたらく”の未来を想像し、ワークプレイスの変革を通じて、人ならではの創造力の発揮を支え、さらには持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

詳しい情報は、こちらをご覧ください。

<https://jp.ricoh.com/>