研究レポートの論文のレビューをお願いいたします。

私は「業務改善のための、AI検索ツールの検討と活用」というテーマで研究しました。

論文の内容についてポイントを絞って説明させていただきますので、

ご不明点やご質問など何かございましたら都度お声掛けいただければと思います。

よろしくお願いします。

1. まず初めにテーマ選定理由についてですが、ここは私の主観になります。膨大な情報が整理されず存在しているので、どこに情報があるかわからない場合はたどり着くことに時間がかかっています。また、検索ワードが適切ではなく、検索してもヒットしない場合や、反対にヒットした結果が多く確認に時間がかかることも頻発していました。

　こういった問題に対し、AI検索ツールが有効ではないかと考えて、今回は検討と活用を行いました。

1. テーマ選定理由は私の主観でしたので、客観的な意見を知るために今回社内アンケートを実施しています。調査方法についてなどはここでは割愛させていただきます。全部で553件の回答をいただいております。

　情報収集に費やす最大時間についてですが、半数以上の方が30分以上1回の情報収集に時間がかかっているという結果より、時間の削減は社内でも課題としてあげられるのではないかと考えられます。

　次に情報収集における課題についてのアンケートでは、この図のような課題があげられたのですが、上位6件のうち「どこに情報が記載されているかわからない。」「ヒットした情報が多く、確認するのに時間がかかる。」「内容を理解するのに時間がかかる。」「検索の仕方がわからない。」といった課題に対してはAI検索ツールを使用することにより改善できる課題であると考えられます。

　又、最後に「社内の情報を検索できるAI検索ツールがあれば利用したいと思うか」というアンケートについては80%以上の方が「思う」と回答しており社内でもAI検索ツールへの需要は高いという結果が得られました。

　これらの結果より、KCCSと親和性の高いAI検索ツールを調査し、社内へ導入してどれ程の改善効果が見込めるか検証を行っております。

1. ツールの検討についてですが、検討項目などの説明はここでは割愛させていただきます。ChatGPT、Perplexity、Atlassian Intelligenceの3つのAIサービスを比較して、それぞれのツールについて調査を行い、こういった表に結果をまとめています。検討した結果、「ChatGPT、Perplexity」はコストの面や社内情報のデータの登録に手間がかかることなどから選定から外していて、今回「Atlassian Intelligence」を採用したのですが、情報の信憑性の高さや導入コストが他のサービスに比べて低いことが選定された理由となっています。

ここは「Atlassian Intelligence」の機能について説明しているので割愛します。現状、「Atlassian Intelligence」の検索機能は、①ブラウザ上でConfluenceのページにログイン後、②検索ボックス上に検索内容を記述して、③「AskAI」ボタンを押す操作によって検索した結果が表示されるようになっていますが、検索の度この操作を行うのが手間だなと感じたので、KaINDのようにSlackから気軽に検索できるようにしたいな考えました。ですが、APIの提供がなかったので、連携アプリを開発するに至っています。

1. アプリの概要について細かい説明は割愛させていただきます。機能としては単純で、Slackアプリ開いてもらって、メッセージを送信すれば結果が返ってきます。

　仕様についても割愛させていただきます。

1. 検証方法についてですが、まず、計9名の方にアプリを使用した場合と未使用の場合に分かれていただきそれぞれ、あらかじめ用意した検索内容について検索を行っていただきました。検索内容については「案件関連」「事務処理作業関連」「社内のナレッジ関連」の場面別に分かれています。

　検証結果についてですが、まず、検索に費やした時間について、「案件関連」「社内ナレッジ関連」ではアプリ使用時が検索にかかった時間は短くなり、「事務処理作業関連」ではアプリ未使用時が検索にかかった時間は短くなった。次に、検索でヒットしなかった件数について、アプリを使用した場合、「事務処理作業関連」で8件ほどヒットしない検索内容があったという結果になりました。

1. 改善効果について、先程の検証結果より、「案件関連」「社内のナレッジ関連」の2項目で検索アプリを使用した場合に改善効果があると考えらましたので、今回はこの２項目について、改善効果を算出しています。算出方法の詳細については割愛させていただきますが、

　「案件関連」では年間一人当たり約16時間、「社内ナレッジ関連」では年間一人当たり約17時間の削減が見込まれます。

　案件関連、社内ナレッジ関連の削減時間を合わせると年間33.6時間削減できると考えられ、金額として算出すると年間一人当たり約15万円削減できる見込みとなります。尚、今回は案件関連と社内ナレッジ関連にフォーカスして検証をおこなっていますが、他の検索場面でもアプリを有効的に活用できればさらに改善効果が見込めると考えています。

1. 検証結果より明らかとなった課題についての考察ですが、まず