AI事業紹介

# 1. 事業概要・背景

皆様、本日はお忙しい中お時間をいただき、ありがとうございます。

私たちACTSYSTEMSでは、2024年から新たなチームを編成し、AI事業をスタートいたしました。この事業は、当社の新たな事業の一角を担う重要な取り組みとして位置づけております。

昨今のAIトレンドは、ものすごいスピードで進化を続けており、そのトレンドを追いかけるだけでも大変な状況です。これを実際の事業として検討し、お客様に価値を提供できるサービスに仕上げるまでには、日々試行錯誤を繰り返しながら取り組んでおります。

# 2. 技術基盤・環境構築

当初は、ダイワボウ情報システム様からご紹介いただいたMicrosoft Azureを利用し、クラウド環境での基盤構築から始めました。現在では、独自にMicrosoft Azureの環境を利活用し、AI技術を駆使したサービス開発を進めております。

# 3. 主要サービス・ソリューション

## 3-1. OASIS（RAGシステム）

まず、私たちの主力サービス「OASIS」についてご紹介します。

これは、RAG（Retrieval-Augmented Generation）開発のノウハウを活用し、プライベートクラウド環境で構築したシステムです。社外秘の重要な情報を、LLM技術を使ってチャットベースでの質問・回答を可能にするソリューションです。

このRAG開発に至った経緯として、多くの企業様から「自社の機密情報をAIの学習データとして取り込まれることはコンプライアンス上許されないが、AIを活用したいというニーズが高まっている」というお声をいただいたことがきっかけでした。

## 3-2. ヘルプデスクソリューション

次に、ヘルプデスクソリューションです。

店舗からの問い合わせ対応履歴をAI検索できるシステムを開発しました。過去の対応履歴は貴重な企業資産として蓄積されており、それを有効活用する手段の一つとして位置づけております。

AIを活用していく上で最も重要なのは「データ」です。ChatGPTも過去の膨大なデータから学習したデータを用いて回答を生成していることからも、データの重要性がお分かりいただけるかと思います。

そこで私たちが着目したのが、弊社で携わらせていただいているヘルプデスクの対応履歴として蓄積された豊富なデータでした。

## 3-3. デレデレ君（電話対応軽減ツール）

続いて「デレデレ君」という電話対応軽減ツールをご紹介します。

このツールは、新入社員の離職要因を減らすことを目的として開発しました。新入社員がよく直面する「入社当初のしんどい作業」として電話対応がありますが、この電話受付作業を軽減することで、働きやすい環境づくりをサポートします。

主な機能として：

* 会話のリアルタイム文字起こし機能
* 文字起こし内容から固有名詞（人名）を検知する機能
* 社員スケジュールから情報を取得し、取次先の情報を即座に把握
* これらによりスムーズな引継ぎを実現

# 4. チャットボット活用に関する考察

店舗様にはすでにチャットボットを導入されているとお聞きしております。詳細な内容については把握しきれておりませんが、チャットボット成功の最重要ポイントは「どうやったらみんなが利用してくれる機能になるのか」という点だと考えております。

「電話したほうが早い」「結局使えない」といった状況に陥らないよう、実際に役立つシステムづくりが何より大切です。

# 5. 戦略的パートナーシップ

最後に、私たちの戦略的な取り組みについてお話しします。

ソフトバンクのデジタルイノベーションLABと提携し、地方創生を目的とした活動に参加しております。具体的には、備後地方における繊維産業を、デジタルやAIの活用によって新たなステージへ進めていこうとする取り組みです。

備後地方を拠点とされている青山商事様とも、この取り組みを通じて面白いお話ができるのではないかと、弊社でも積極的に取り組んでおります。

# 6. まとめ

私たちACTSYSTEMSは、AI技術を活用した実用的なソリューションの提供を通じて、お客様の業務効率化と価値創造に貢献してまいります。今後ともよろしくお願いいたします。

ご質問やご相談がございましたら、どうぞお気軽にお声がけください。