

# NTT西日本社員3万人に届けたelganax生成AI ～ユーザー価値向上のための挑戦

中井 智絵

西日本電信電話株式会社  
ビジネス営業本部 バリューデザイン部 DXプラットフォーム部門 DXビジネス担当

# はじめに 自己紹介

名前 : 中井 智絵 (Nakai Tomoe)

所属 : 西日本電信電話株式会社  
ビジネス営業本部 バリューデザイン部  
※2023年4月に中途採用で入社

業務 : elgana 開発チームのスクラムマスター  
elgana × 生成AIプロジェクトの推進



# はじめに 経歴

新卒入社

ソフトウェア開発  
インフラ知識ゼロ  
生成AI使用経験なし

2023年4月

NTT西日本 中途入社  
elganaPJ参画

8月

初めて  
S3を知る

9月

生成AI活用のAI Lab.発足  
PMとして参画  
(AWSを触ったことがない)

2024年3月

NTT西日本スペースに  
生成AIボットをリリース

はじめに

# 西日本電信電話株式会社

## 会社概要



### 会社名

西日本電信電話株式会社

### 設立日

1999年7月1日

### 代表者

北村 亮太

### 事業内容

電気通信業務、附帯業務・目的達成業務の他、  
光サービスビジネスやクラウドビジネス、  
ソリューションビジネスなども展開

### 事業所

西日本各府県

30 支店



はじめに

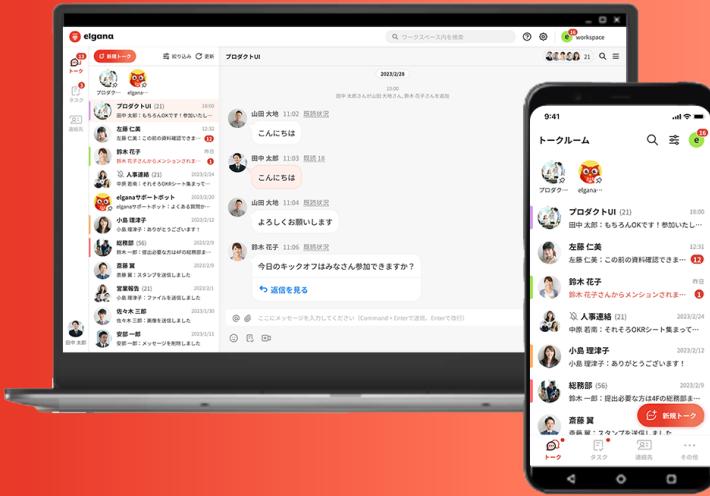
# elgana (エルガナ) とは

NTT西日本が提供するビジネスチャットです。

2020年4月から提供を開始。

さまざまな利用シーンでコミュニケーションチャットとしてご活用いただいています。

## elgana のポイント



- 1. 直観的で使いやすい操作性**  
誰にでもやさしく使いやすいシンプルな操作性
- 2. スムーズなコミュニケーション**  
業務効率の向上に繋がるさまざまな便利機能をご提供
- 3. 専属スタッフが導入・運営サポート**  
ITに自信がなかったり、苦手な方でも安心のサポート体制
- 4. 安心して使えるセキュリティ機能**  
「elgana」があなたに代わって情報を守ります

## Personality —

サポーター

フレンドリー

丁寧

前向きな

成長

毎日安心して利用できるコミュニケーションをサポートします。

ユーザーに寄り添った、細やかな配慮を心がけます。

そして、欠かせないビジネスプラットフォームとして躍進していきます。



はじめに

# elganaの利用者層

ユーザー

中小企業

管理者

ひとり情シス



生成AIへの興味

業務が楽になるかも

生成AIへの不安

導入が大変そう

elganaで生成AIを利用可能へ

# お話すこと



1

elganax生成AI発足の背景

2

提供サービスの概要

3

AWSを活用してよかったです

4

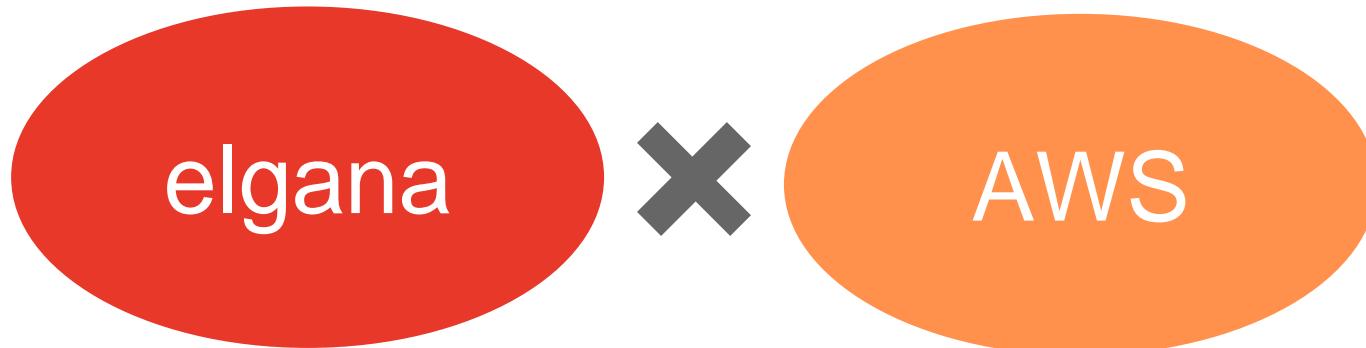
今後実現しようとしていること

# elganax×生成AIサービスの背景 経緯



# ユースケース案

ユーザーが利用できるまでのスピードを鑑みて優先順位を検討



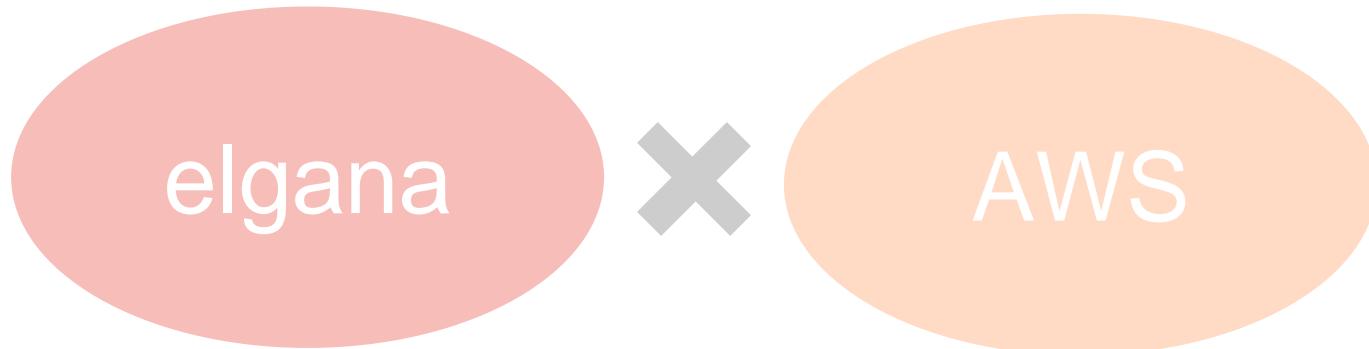
## ユースケース案

1. NTT西日本社員3万人向けに生成AIを体験できる環境の提供
2. NTT西日本グループのサービスを横断したサポートサービス

etc

# elganax生成AIサービスの背景 ユースケース案

ユーザーが利用できるまでのスピードを鑑みて優先順位を検討



## ユースケース案

1. NTT西日本社員3万人向けに生成AIを体験できる環境の提供
2. NTT西日本グループのサービスを横断したサポートサービス



etc

# お話すこと

1

elganax生成AI発足の背景



2

提供サービスの概要

3

AWSを活用してよかったです

4

今後実現しようとしていること

# 生成AIを体験できる環境の提供背景

## 生成AIへの興味

生成AI利用に関する要望が増加する見込みがあり、  
体験してみたい気持ちがある

生成AIを使って  
みたいなかなあ

## 生成AIへの不安

生成AI利用におけるNTT西日本グループポリシーが  
あり、会社情報の入力をNGとするサービスがある

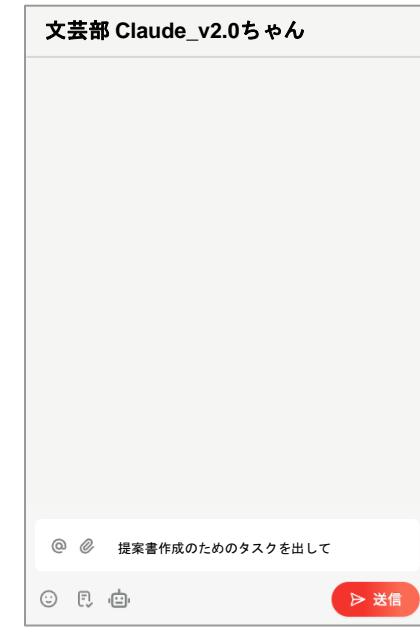
業務で使って  
いいのかなあ

日常業務で使用しているelganaから**安心して**  
**シームレスに利用できるボット**を提供する

# 提供サービスイメージ

1

質問やお願いを入力する



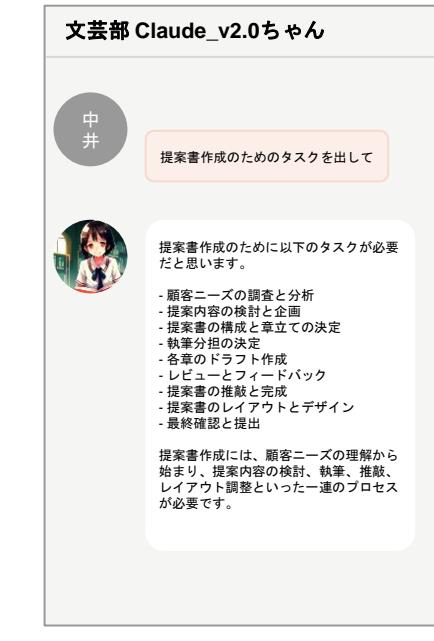
2

送信ボタンを押す  
(トークルームに投稿される)



3

生成AIから回答が返信される



# NTT西日本グループに提供中のボットのご紹介

	連絡先(ボット名)	アイコン	LLM	概要
1	文芸部 Claude_v2.0ちゃん		Claude	elganaで質問などをテキストメッセージで送ると、テキストで回答してくれます。 <b>Amazon Bedrock</b> を活用して提供しています。 近日、v3.0 Haikuにバージョンアップ予定です。
2	美術部 StableDiffusion_v1.0ちゃん		Stable Diffusion	elganaで描いてほしい絵の概要をメッセージで送ると、絵を描いて送ってくれます。 <b>Amazon Bedrock</b> を活用して提供しています。 本日の資料に載っている画像も、この子が作ってくれました。
3	文芸部 ChatGPT_v4.0くん		ChatGPT	5月より新しく利用できるようになりました。 elganaで質問などをテキストメッセージで送ると、テキストで回答してくれます。 <b>Azure OpenAI Service</b> を活用して提供しています。

# 利用者の声から学んだこと① 効果

## 実体験により理解度向上の効果

### 回答精度(リスク)を理解する

信憑性

悪意や  
差別

知的財産  
侵害



### 活用方法を理解する

複数  
モデル

回答精度  
向上

提案の  
最適化

### <利用社員の声>



競合比較や技術概要調査をお願いしたら、要約してくれた！  
部分的に嘘も含まれていたが、自分で判断できるレベルだったので  
そこは重要ではない。

## 利用者の声から学んだこと② 改善点

### 各業務の利用シーンにあわせたサポートが必要

Bad

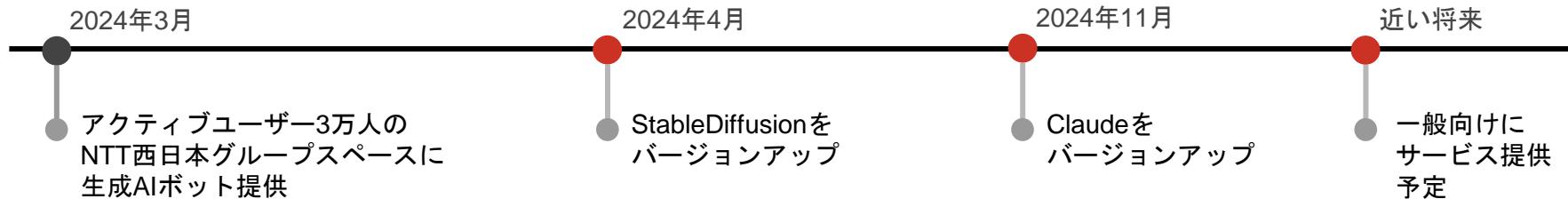
便利なツールなので、自分の業務にあわせて工夫しながら使ってくれるはずという期待はNG

<利用社員の声>



一度は使ってみたものの、現在の業務でどのように使うといいのか  
分からず、そのまま使わなくなってしまった

# バージョンアップを体験してもらう



美術部 StableDiffusion\_v0.8ちゃん



美術部 StableDiffusion\_v1.0ちゃん



文芸部 Claude\_v2.0ちゃん



文芸部 Claude\_v3.0ちゃん

# お話すこと

1

elganax生成AI発足の背景

2

提供サービスの概要

3

AWSを活用してよかったです

4

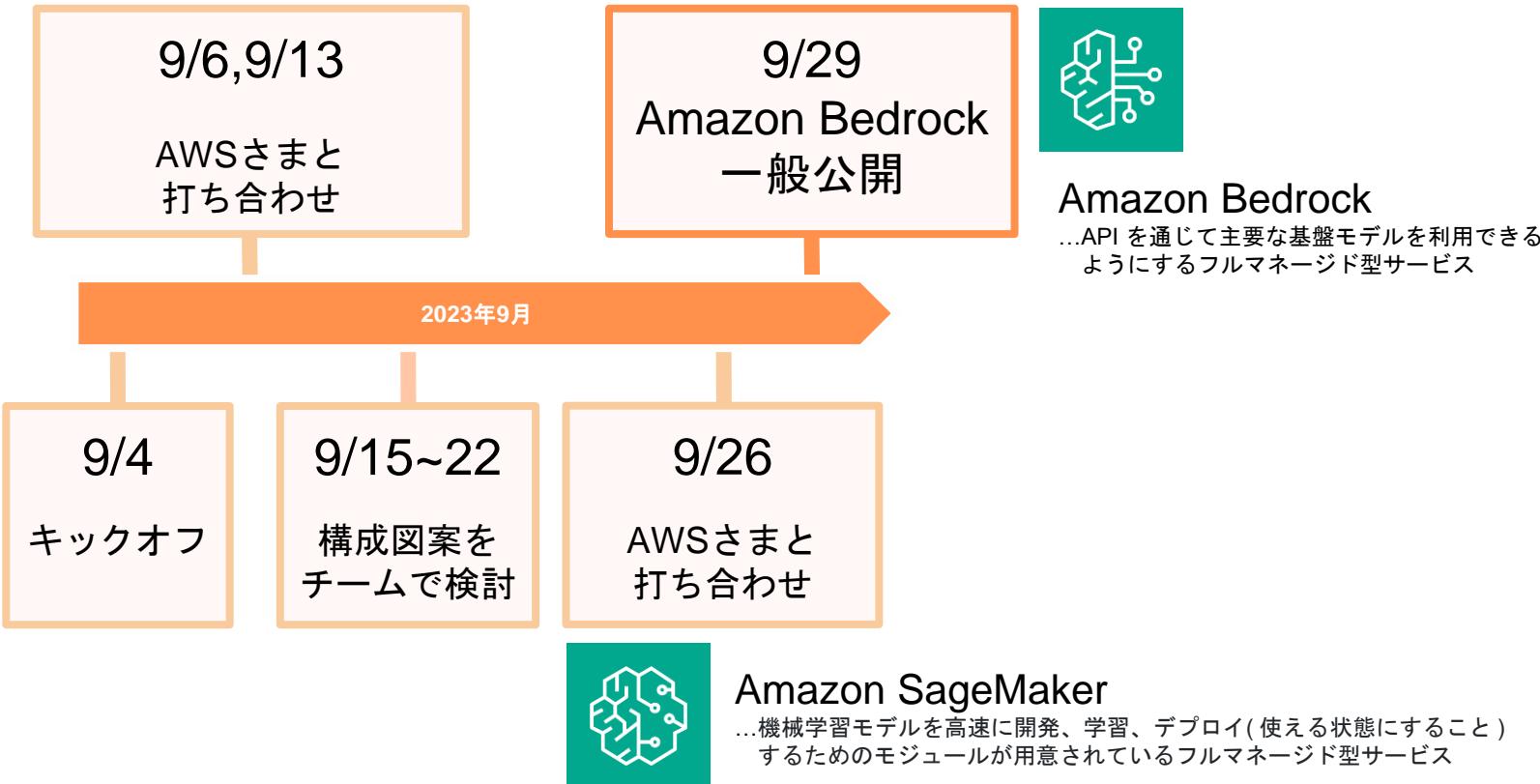
今後実現しようとしていること

# メンバーの発足時の経験値

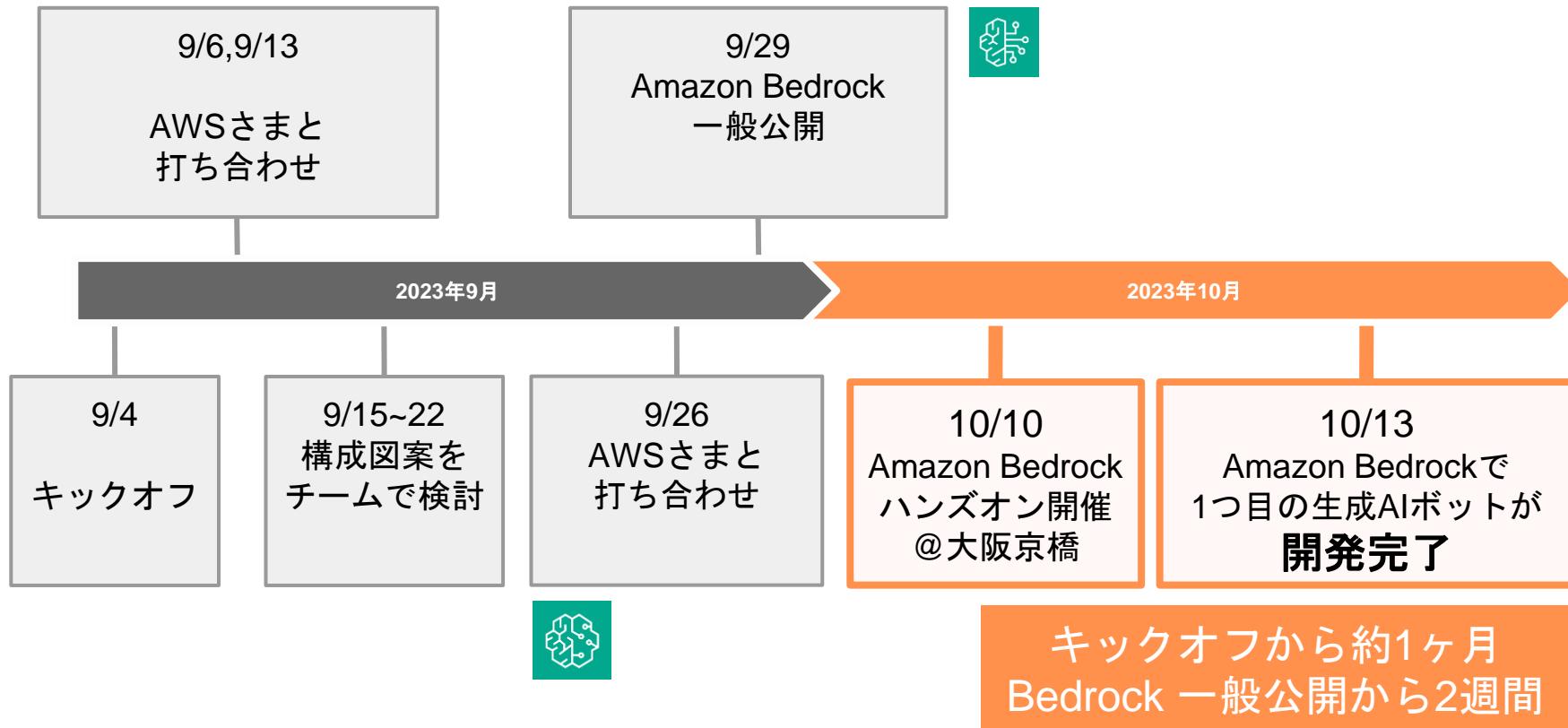
AWS・生成AIとともに経験値低い状態からスタート



# AWSを活用してよかつたこと 2023年9月に始動



# AWSを活用してよかったです 2023年9月に始動



# AWSを活用してよかったです 2023年9月に始動



# スピード感がある理由は？

## 立ち上がりやすさ

マネージドサービスの活用により、事前検証がやりやすく、その成功体験により「まずはやってみよう」という価値観で進めた。

## 世の中の アウトプット

同じトラブルに遭遇したエンジニアたちが、対処や原因をアウトプットしてくれている技術サイトが多く、回避策が見つかりやすい。

## ソリューション アーキテクト (SA)

アーキテクチャ検討の支援していただける。  
案件背景やわたしたちの状況なども踏まえ、  
全体最適化するような支援をしていただける。

## サポート エンジニア

エンタープライズサポート契約の場合、24時間365日  
サポートエンジニアが、技術的な問い合わせに対応していただける。

# AWSを活用してよかったです 幅広いLLMを選択できる



Amazon Bedrock

## 選択できるLLMが増加中

Amazon Bedrock > Model access

**Model access**

Request access to models to use in Bedrock by selecting from the list below. For certain models, you may first need to submit some usage details before you are able to gain access. Note that only users with required IAM permissions can manage model access for this account. For more information about each model, see the [Providers](#) page.

Models	Access status	Modality	EULA
AI21 Labs	Available	Text	EULA
Jurassic-2 Ultra	Available	Text	EULA
Jurassic-2 Mid	Available	Text	EULA
Amazon	Available	Embedding	EULA
Titan Embeddings G1 - Text	Available	Text	EULA
Titan Text G1 - Express	Preview	Text	EULA
Anthropic	Unavailable	Text	EULA
Claude	Access granted	Text	EULA
Claude Instant	Available	Text	EULA
Cohere	Available	Text	EULA
Command	Available	Text	EULA
Stability AI	Available	Image	EULA
Stable Diffusion XL	Preview	Image	EULA



Amazon Bedrock > モデルアクセス

**What is Model access?**

To use Bedrock, account users with the correct [IAM Permissions](#) must enable access to available Bedrock foundation models (FMs). View all [Bedrock Model Terms](#) for Bedrock FMs.

[Modify model access](#)

Visit [Amazon Bedrock Quotas](#) for a quick guide to the default quotas and limits that apply to Amazon Bedrock.

**ベースモデル (42)**

Not seeing a model you're interested in? Check out all supported models by region [こちら](#).

モデル	アクセスのステータス	モダリティ	EULA
AI21 Labs (5)	1/5 access granted	テキストとビジュアル	EULA
Amazon (8)	1/8 access granted	テキストとビジュアル	EULA
Anthropic (6)	4/6 access granted	テキストとビジュアル	EULA
Claude 3.5 Sonnet	1/1 access granted	テキストとビジュアル	EULA
Claude 3 Opus	Preview region inference	テキストとビジュアル	EULA
Claude 3 Sonnet	1/1 access granted	テキストとビジュアル	EULA
Claude 3 Haiku	1/1 access granted	テキストとビジュアル	EULA
Claude	1/1 access granted	テキスト	EULA
Claude Instant	1/1 access granted	テキスト	EULA
Cohere (5)	0/5 access granted	テキスト	EULA
Meta (12)	4/12 access granted	テキスト	EULA

2023年10月頃 8個

2024年9月 40個以上

AWSを活用してよかったです

## セキュリティ観点の信頼度

生成AI利用における  
NTT西日本グループポリシー

入力情報が暗号化され、AI学習に利用されず、保存されないと判断されたサービスのみ、会社情報の入力が可能である。

AWSの各サービスの公式ドキュメントに  
ポリシーに沿っていることが記載されている

安心して利用できる

# お話ししたいこと

1

elganax生成AI発足の背景

2

提供サービスの概要

3

AWSを活用してよかったです

4

今後実現しようとしていること

今後実現しようとしていること

# 営業フロント向けelgana+生成AI機能

AsIs

NTT西、BFの営業

- ・提案前の質問
- ・事務処理の質問
- ・納期や技術面の個別相談など

販売代理店各社

電話

ヘルプデスク

オペレータ

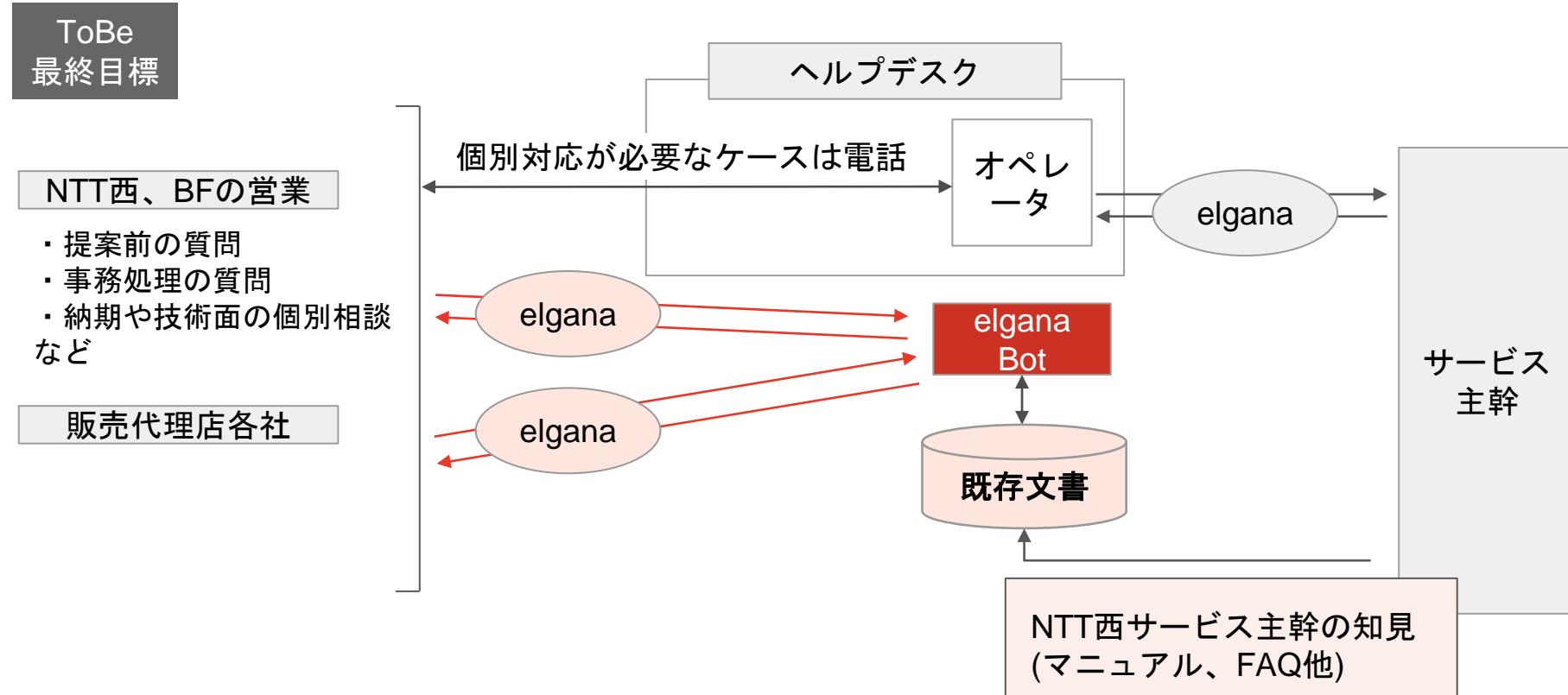
elgana

少人数で月1,400件くらい  
電話で問合せを受けて、  
質問に対応をしている。

サービス  
主幹

今後実現しようとしていること

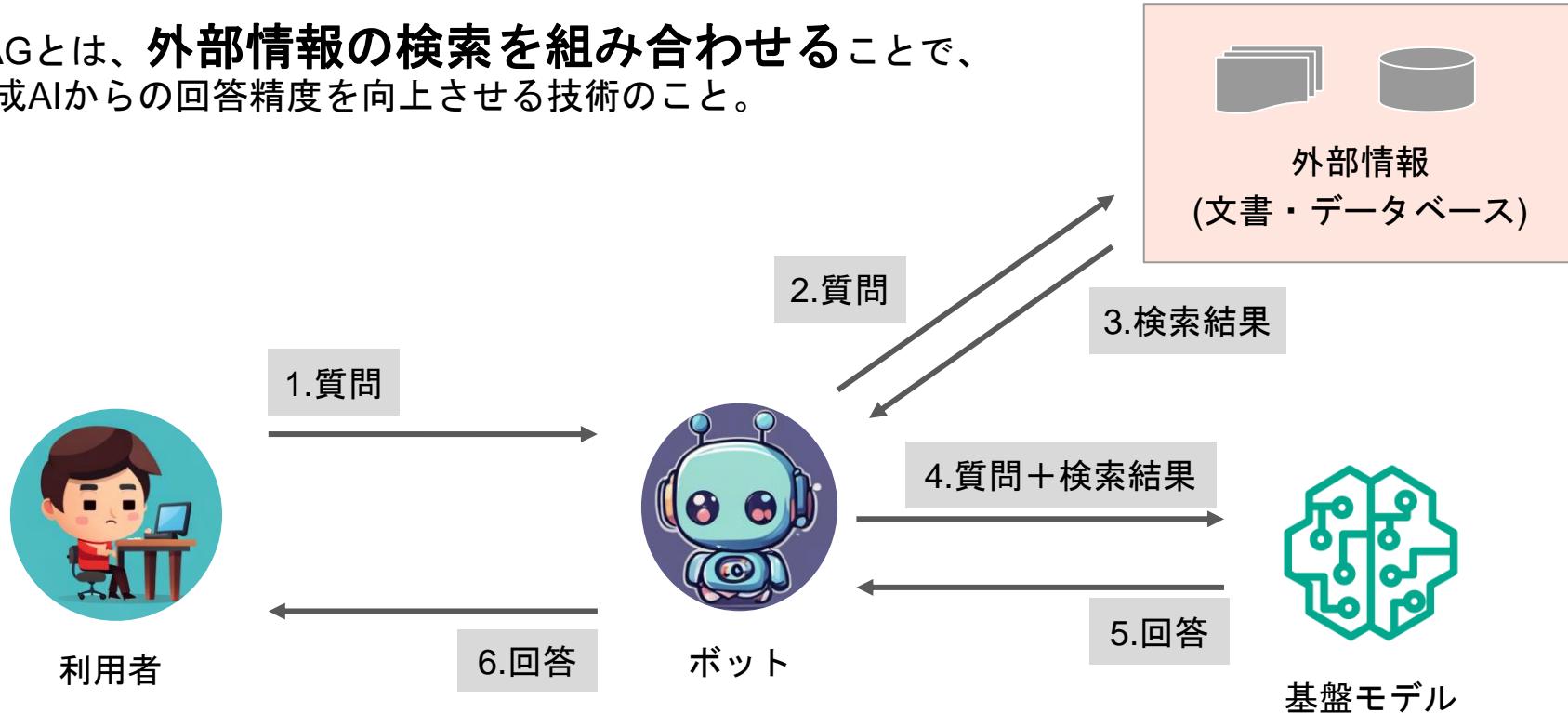
# 営業フロント向けelgana+生成AI機能



今後実現しようとしていること

# RAG（検索拡張生成）アプローチ

RAGとは、**外部情報の検索を組み合わせることで、**生成AIからの回答精度を向上させる技術のこと。



今後実現しようとしていること

## RAGアプローチで感じていること

外部の生成AIの利用実態調査によると、  
世間のRAG活用状況は以下のとおりで、課題を抱えている人が多い。

RAG	実効果	割合
取組済	感じている	約4%
	定着していない	約14%
取組中	—	約30%
関心あり	—	約40%

## RAGアプローチでの学び

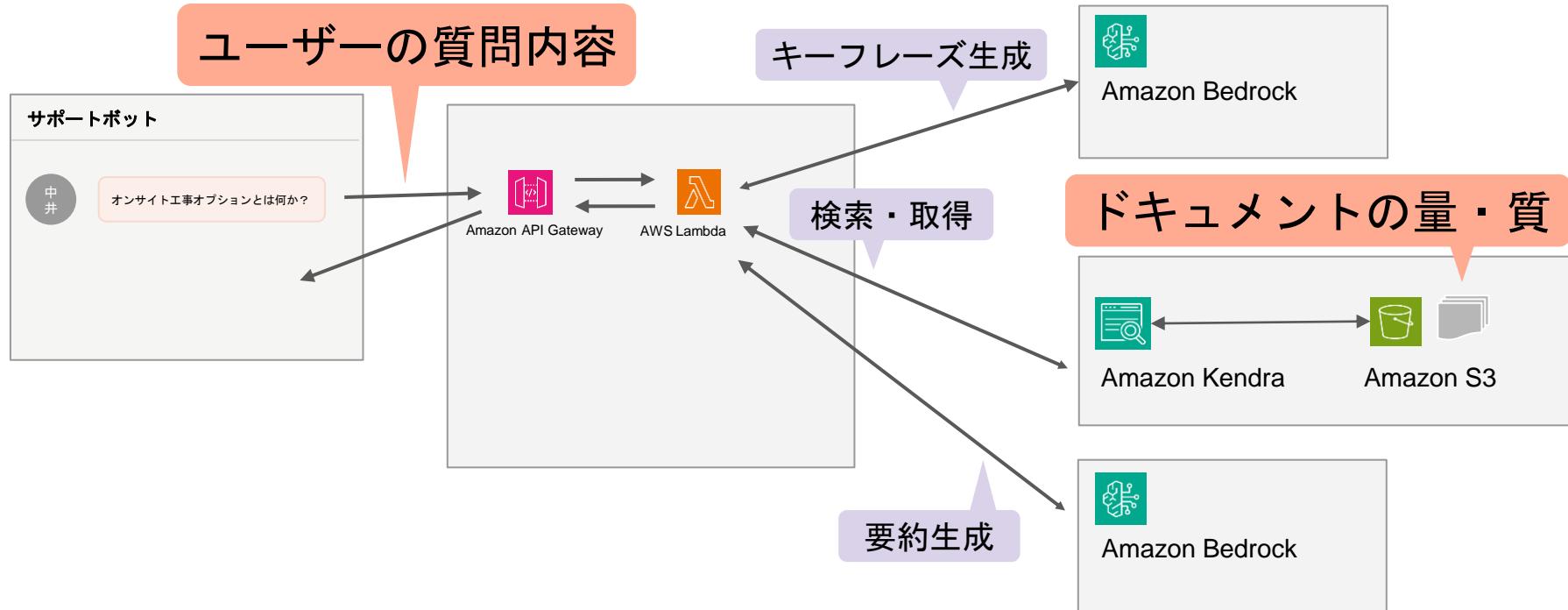
- 1 回答の質が悪い原因は1つではない
- 2 回答精度向上＝ユーザ－体験向上とは限らない
- 3 現実的なゴールを設定すると実運用が見えてくる
- 4 利用シーンを想定することが実運用につながる
- 5 生成AIの進化がはやい

今後実現しようとしていること

# 学び① 回答の質が悪い原因は1つではない

## 回答精度に影響している箇所を適切に把握する

<開発当初の構成>



今後実現しようとしていること

# 学び① 回答の質が悪い原因は1つではない

## なぜ、ドキュメントの加工が必要なのか？

人間が理解しやすい文書  
(図や表)

メーカー型番	AAA-PML3	BBB-SKT2
メーカー	ELECTOABC	TTT-PQRSTU
販売価格(税込) (基準額)	30,000 (28,000)	7,800 (7,450)
メーカー保証	3年	1年

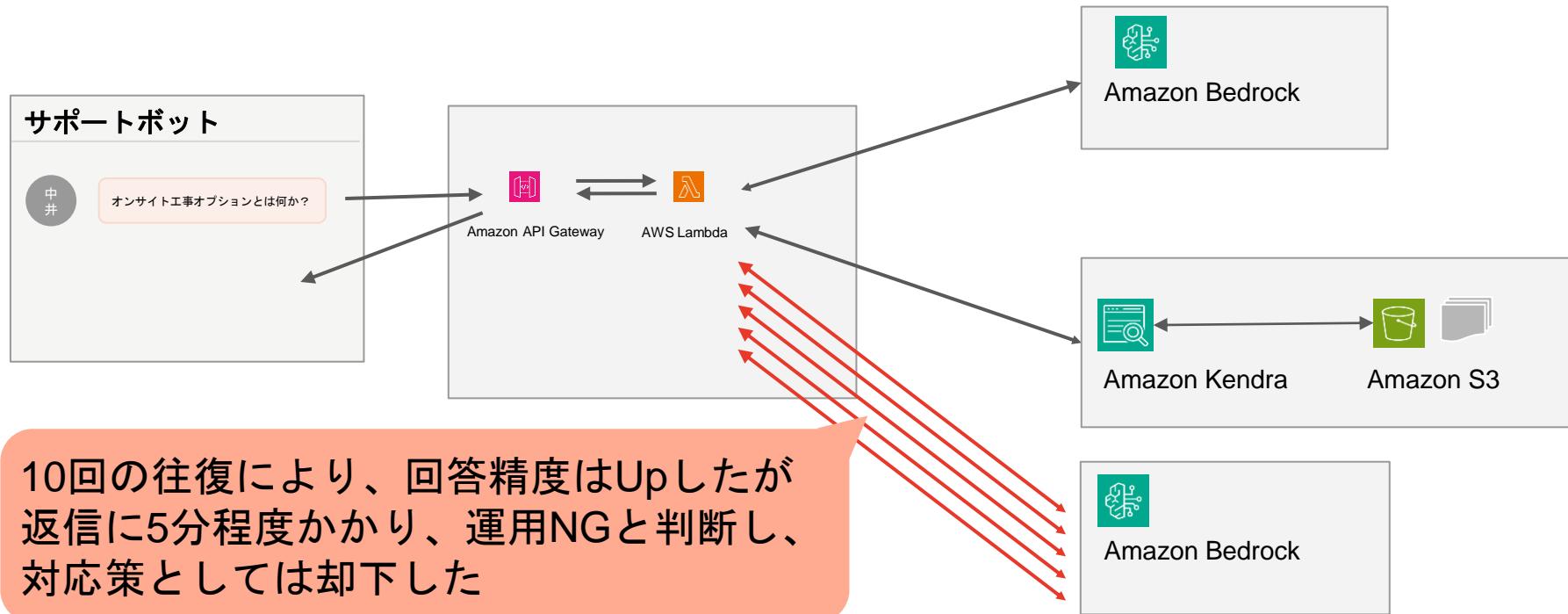
生成AIが理解しやすい文書  
(構造化データ)

メーカー型番	AAA-PML3	BBB-SKT2
- - -	- - -	- - -
メーカー	ELECTOABC	TTT-PQRSTU
販売価格(税込)	30,000	7,800
基準額	28,000	7,450
メーカー保証	3年	1年

今後実現しようとしていること

## 学び② 回答精度向上=ユーザーエクスペリエンス向上とは限らない

### 回答精度と回答速度のバランスを考慮する



今後実現しようとしていること

## 学び③ 現実的なゴールを設定すると実運用が見えてくる

### 生成AIの回答レベルを理解していただく

当初

なんでも分かってくれる、気が利く、  
行間も汲み取ってくれる夢のような  
回答を期待される場面もあった。  
そのため、すべて正しい回答になるまで  
検証しつづける計画になっていた。

書いてない意図を汲み取って  
いい感じに回答してほしい

現在

マニュアルに載っていることから回答する  
現実的にできるレベルを期待されている。  
間違えている回答があっても、  
利用者が間違いに気づける仕組みが  
あれば運用できると理解していただけた。

間違えている回答があるなら  
運用には耐えられない

ドキュメントにない情報は  
回答できない

間違えていることをユーザーが  
判断できるなら運用できる

今後実現しようとしていること

## 学び④ 利用シーンを想定することが実運用につながる

### 運用を想定した仕様を策定する



回答精度に懸念がある場合は元ファイルを確認するように促し、記載箇所を参考データとして返信することで、利用者が間違いに気付けるようにする

正確な情報は元ファイルを確認してください。

<参考データ>  
利用規約.pdf (ページ26)  
業務マニュアル.pdf (ページ152)

今後実現しようとしていること

## 学び⑤ 生成AIの進化がはやい

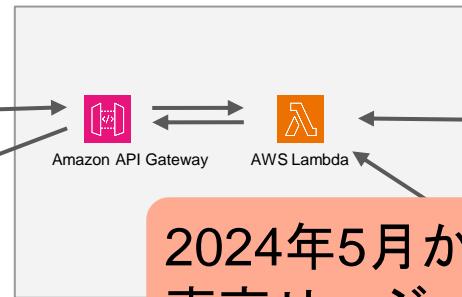
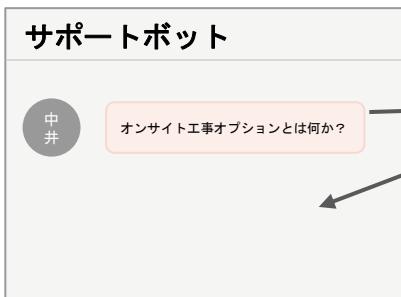
# 2023年開始当初はできなかつたことができるようになった

<検証中の構成>

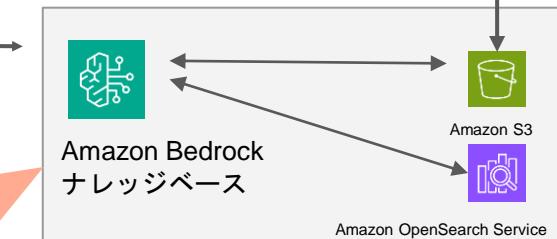
### 1 ドキュメントを読み込む



### 2 ボットから回答する



生成AIが理解できる  
形式に加工



2024年5月から  
東京リージョンでも  
利用可能になった



最後に

## ユーザー価値向上のために

1

利用目的や利用シーンを明確にする

2

ユーザーからフィードバックをいただく

3

ユーザーに生成AI(提供サービス)を理解していただく

生成AIサービスに限った話ではない

最後に

# elganaの宣言

## continue growing

elganaは、ユーザーに真摯に向き合い、共に成長していきます。  
目まぐるしく変化する社会の中で、古いものを大切にしながらも、  
ポジティブなチャレンジをし続けることで、新しい未来へ進んでいきます。

最後に

# elgana開発宣言

すべては

「イケてるelgana」

を、届け続けるために

ご清聴  
ありがとうございました

